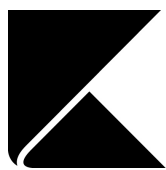


KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Hoitotyön koulutusohjelma

Outi Perälä

TYÖYHTEISÖ- JA VUOROVAIKUTUSTAITO HOITOALALLA
Posteri työyhteisön toimintafilosofiasta

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014



Karelia
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2014
Hoitotyön koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
050 405 4816

Tekijä
Outi Perälä

Nimeke
Työyhteisö - ja vuorovaikutustaidot hoitoalalla
Posteri työyhteisön toimintafilosofiasta

Toimeksiantaja
Elma-Koti Oy

Tiivistelmä

Työyhteisön toimivuus ja hyvä ilmapiiri ovat tärkeimpiä työhyvinvointiin, tuloksellisuuteen ja palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja hoitoalalla. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi yksityinen hoiva-alan yritys. Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena yrityksen työyhteisölle laadittiin työyhteisön toimintafilosofiasta posterin, jonka tavoitteena on työssäjaksamisen ja työhyvinvoinnin kehittäminen toimivan vuorovaikutuksen näkökulmasta. Opinnäytetyö keskittyy työyhteisön sisäiseen vuorovaikutuskulttuuriin, joten asiakassuhteet ja johtaminen on rajattu työn ulkopuolelle.

Opinnäytetyön tietoperustassa tarkastellaan työyhteisöosaamista sekä toimivaa vuorovaikutusta hoitoalan työyhteisöissä. Opinnäytetyössä käsitellään myös työyhteisön ristiriitatilanteita, ja niiden rakentavaa ratkaisemista. Osana opinnäytetyötä toimeksiantajayrityksen henkilökunnalta kerättiin palautetta heidän omalle työyhteisölleen. Työntekijöitä pyydettiin kertomaan sekä positiivisia että kehitettäviä asioita. Tämä palaute yhdistyy sekä opinnäytetyön tietoperustaan että myös valmiiseen posteriin.

Toimeksiantajayrityksen työntekijät kokivat viihtyvänsä työyhteisössään ja arvostivat yhteisön avoimuutta ja lämmintä tunnelmaa. Toimiva työyhteisö ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Opinnäytetyön tuloksena laaditun posterin tarkoituksena oli osaltaan saada työntekijät näkemään, arvostamaan ja vaalimaan sitä, mitä heillä on. Opinnäytetyön tavoitteena oli kasvattaa toimeksiantajayrityksen työyhteisön me-henkeä ja helpottaa uusiin toiminta- ja työskentelymalleihin siirtymistä. Toimeksiantajayrityksen työntekijät olivat kiinnostuneita aiheesta. He kokivat, että prosessista ja valmiista posterista on hyötyä heille sekä henkilökohtaisella että koko työyhteisön tasolla.

Kieli

suomi

Sivuja 46

Liitteet 6

Asiasanat

työyhteisötaidot, vuorovaikutustaidot, alaistaidot, tiimityö



THESIS
April 2014
Degree Programme in Nursing
Tikkarinne 9
FIN 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. + 358 50 405 4816

Author
Outi Perälä

Title
Work Community and Social Interaction Skills in Health Care
A Poster Elucidating the Working Philosophy of a Work Community

Commissioned by
Elma-Koti Oy

Abstract

The aim of this thesis is to present a study of work community and social interaction skills in health care. The thesis is functional in nature and was commissioned by a private care home. A poster explaining the working philosophy of the work community was created as a product of the project. The purpose of this project was to improve well-being at work and to enhance coping at work from a social interaction point of view. This thesis focuses on the work community's internal social interactions.

The theoretical knowledge base discusses work community skills and positive social interaction in health care work communities. The thesis also deals with conflicts that arise in the work community and how to approach them in a constructive manner. As a part of the thesis the members of the work community were asked to comment on their experiences of social interactions within the work community. The employees were asked to provide both positive feedback as well as opportunities for improvement. These observations from the work community are interwoven both into the knowledge base and the finished poster.

The employees of the care home valued the openness of the communication and warm atmosphere within their work community. The poster created as a final product of the project is in part designed to expound the value of the work community of which the employees are members. In some measure the project set out to raise the group's morale and facilitate change to new working and operational models. The employees of the care home were deeply invested in the topic and considered both the project and the finished poster an asset personally to themselves and to the work community.

Language
Finnish

Pages 46
Appendices 6

Keywords

work community skills, social interaction skills, organizational citizenship, team work

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto.....	3
2	Työyhteisöosaaminen hoitoalalla	4
2.1	Sairaanhoitajan alais- ja työyhteisötaidot.....	4
2.2	Työyhteisön kehittäminen yhteisöllisyyden näkökulmasta	7
2.2.1	Kollegiaalisuutta edistävät tekijät hoitoalan työyhteisössä	7
2.2.2	Työyhteisön yhteishenki ja työyhteisökulttuuri	9
2.2.3	Positiivinen ja korjaava palaute	10
2.3	Yhteistyöosaaminen hoitoalalla.....	11
2.3.1	Toimivan yhteistyön edellytykset.....	11
2.3.2	Tiimityö	14
2.4	Hoitoalan työntekijän hyvinvointiosaaminen	16
2.4.1	Henkilöstön työhyvinvoinnin vahvistaminen	16
2.4.2	Työnilo	18
2.4.3	Työn kuormitustekijät ja stressi	19
3	Vuorovaikutusosaaminen hoitoalalla.....	20
3.1	Toimiva vuorovaikutus	21
3.1.1	Toimivan vuorovaikutuksen elementit	21
3.1.2	Vuorovaikutus ja hyvää oloa edistävä huumori hoitoalan työyhteisössä	23
3.1.3	Arvot päätöksenteon ohjaajana	24
3.1.4	Erilaiset temperamentit ja persoonallisuudet.....	25
3.2	Vuorovaikutuksen haasteet.....	27
3.2.1	Vuorovaikutuksen myytit	28
3.2.2	Selän takana puhuminen.....	29
4	Työyhteisön ristiriitatilanteet ja niiden ratkaiseminen rakentavasti.....	30
4.1	Konfliktitilanteet ja niiden käsitteleminen työyhteisössä.....	31
4.2	Korjaavan palautteen antaminen ja minä -viestintä	32
4.3	Ristiriitatilanteiden ratkaiseminen ”kolmannen tilan” avulla.....	33
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä	35
6	Opinnäytetyön toteutus	36
6.1	Opinnäytetyön toimeksiantaja Elma-Koti Oy	36
6.2	Opinnäytetyöprosessi.....	37
7	Pohdinta	37
7.1	Opinnäytetyön pohdintaa ja arviointia	37
7.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	39
7.3	Kehittämisen- ja tutkimusideat	41
	Lähteet	43

Liitteet

Liite 1	Henkilökunnan palaute työyhteisölle
Liite 2	Toimintafilosofian hahmotelma
Liite 3	Työyhteisön toimintafilosofia – tekstimuoto
Liite 4	Posterin hahmotelma
Liite 5	Valmis poster
Liite 6	Opinnäytetyön toimeksiantosopimus

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aihe on sairaanhoitajan työyhteisötaidot toimivan vuorovaikutuksen näkökulmasta. Opinnäytetyössäni tarkastelen sitä, kuinka työyhteisön henki vaikuttaa työmotivaatioon ja siihen, kuinka raskaaksi tai mielekkääksi työ koetaan. Mielestäni aihetta ei käsitellä tarpeeksi sairaanhoitajan opinnoissa, ja tietoa ja tietoisuutta jakamalla hoitoalan työyhteisöjen hyvinvointiin voitaisiin myötävaikuttaa.

Sairaanhoitajan vuorovaikutustaidoista puhuttaessa tarkoitetaan usein hoitajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta, mutta hoitajien keskinäinen ja työyhteisön sisäinen vuorovaikutus jäävät kokemukseni mukaan pienemmälle huomiolle. Työyhteisön toimivuus ja hyvä ilmapiiri ovat kuitenkin Surakan (2009, 107) mukaan tärkeimpiä työhyvinvointiin, tuloksellisuuteen ja palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyössäni rajaan asiakassuhteet tarkastelun ulkopuolelle, ja keskityn nimenomaan työyhteisön sisäiseen vuorovaikutukseen, sillä Surakan tavoin uskon työyhteisöllä olevan ratkaiseva merkitys sekä hoitajien työhyvinvoinnille että työssäjaksamiselle. Esimiehen esimerkillä ja työskenteilyllä on myös suuri merkitys työilmapiirille, mutta tässä opinnäytetyössä keskityn nimenomaan henkilökunnan keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Aira (2012,133) on työelämän vuorovaikutussuhteita tutkiessaan huomannut, että vuorovaikutussuhteen merkitys yhteistyön toimivuudessa on suuri. Toimiva vuorovaikutussuhde voi olla yhteistyön toimivuuden perusta. Toisaalta taas toimimaton vuorovaikutussuhde voi tehdä yhteistyön tekemisen vaikeaksi, tai jopa mahdottomaksi. Pyöriän (2012, 7) mukaan yritysten ja muiden työorganisaatioiden menestystä tarkastellaan usein talouden näkökulmasta, vaikka työpaikan sosiaalisen vuorovaikutuksen tulisi olla lähtökohta toiminnan kehittämiseksi.

Vilenin, Leppämäen ja Ekströmin (2002) mukaan vuorovaikutustaidot nähdään sosiaali- ja terveysalalla usein epämääräisenä ammattipätevyyden taitoalueena. Niitä pidetään ikään kuin itsestäänselvytenä ja toisaalta jopa toissijaisena ammattitaitona. Vuorovaikutusta ei nähdä taitona, jota voi oppia ja kehittää. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 21.) Olen huomannut samansuuntaista asennetta

myös sairaanhoitajaopintojeni aikana. Opiskelijat saattavat kysyä, että ”Miksi me opiskellaan jotain tällaisia itsestäänselvyyksiä? Kyllähän nyt jokainen osaa puhua ja kommunikoida.” Tällaisista kommentteista voi päätellä, että työyhteisötaidot ja niihin sisältyvä vuorovaikutusosaaminen on aiheellista nostaa esille hieman uudesta näkökulmasta.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja näkynyt myös mediassa. Sanomalehti Karjalainen kirjoitti 4.11.2013 Pohjois-Karjalan aikuisopiston järjestämästä Osaava Itä-Suomi Pohjois-Karjalassa -hankkeesta. Hankkeessa on kehitetty Ilo-koulutustuoteperhe, jonka tavoitteena on lisätä ilon ja hymyn määrää työyhteisöissä ja sitä kautta koko maakunnassa. Koulutusten aihepiirit käsittelevät muun muassa vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisutaitoja, työhyvinvointia, työyhteisön viestintää, työssäjaksamista, itsetuntoa sekä vuorovaikutusta. (Hentunen 2013.) Positiivisuuden ja myönteisen asenteen osaamisen tarve on siis huomioitu myös maakunnan tasolla.

2 Työyhteisöosaaminen hoitoalalla

Opinnäytteeni tietoperustan ensimmäisessä osassa tarkastelen työyhteisöosaamista hoitoalalla *alaistaitojen, työyhteisötaitojen, yhteisöllisyyden, tiimityöskentelyn* sekä *hoitoalan työntekijän hyvinvoinnin* näkökulmasta.

2.1 Sairaanhoitajan alais- ja työyhteisötaidot

Esimiehellä on työyhteisön hyvinvoinnin kannalta merkittävä rooli. Esimies ei kuitenkaan yksin vastaa työhyvinvoinnista ja työyhteisön toimivuudesta, vaan jokainen työntekijä vaikuttaa siihen omalla toiminnallaan. Esimiestaitojen ohella työyhteisöissä tarvitaankin myös alaistaitoja, sillä työyhteisön jäsenet ovat kaikki omalta osaltaan vastuussa työyhteisön hyvinvoinnista. (Surakka 2009, 107 - 109.) Rehnback ja Keskinen (2005, 27) ovat tutkimusraportissaan tarkastelleet alaistaitojen yhteyttä työyhteisön hyvinvointiin. Heidän mukaansa alaistaidot

ovat monen tekijän summa, ja niiden kehittymiseen vaikuttavat sekä yksilölliset että yhteisölliset tekijät. Yksilöllisiä tekijöitä ovat muun muassa henkilön persoonallisuus, kyvyt sekä motivaatio. Yhteisöllisiin tekijöihin luetaan esimerkiksi ilmapiiri ja esimiestyö. Alaistaitoja tukevassa työkuultuurissa vastuullisten toimintatapojen opetteleminen ja toteuttaminen on yhteisöllinen oletus. Tämä aiheuttaa velvoitteen sekä esimiehille että työntekijöille. Työntekijän on vaikea kehittää ja toteuttaa alaistaitojaan huonon esimiehen alaisuudessa. Toisaalta hyväkään esimies tai alaistaidoiltaan taitava kollega ei pysty opettamaan työntekijälle alaistaitoja, mikäli motivaatio kehittymiseen puuttuu. Myös Mankan (2011, 7) mukaan työyhteisöosaamiseen on liitetty velvollisuusnäkökulma. Työntekijä on velvollinen osaltaan huolehtimaan työpaikan viihtyvyydestä, resurssien järkevästä käytöstä, yhteistyöstä työkavereiden ja esimiesten kanssa sekä mielipiteen ilmaisusta asioiden eteenpäin viemiseksi. Aktiivinen osallistuminen työpaikan kehittämistyöhön on osa työyhteisötaitoja. Työyhteisötaidot eivät synny tyhjästä, vaan niitä on opeteltava.

Rehnbäckin ja Keskisen (2005, 26) mukaan alaistaitoja kannattaa kehittää, sillä ne auttavat organisatoristen tavoitteiden saavuttamista ja tuottavat todennäköisesti myös työhyvinvointia. Samankaltaisia tuloksia on saanut myös Styrman (2013, 49). Hän huomasi, että alaistaitojen avulla alaiset voivat tukea esimiestään päivittäisessä johtamisessa ja sitoutua organisaation arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Alaistaitojaan kehittämällä alaiset voivat kehittää myös omaa ammatillista osaamistaan ja itsensä johtamista. Rehnbäck ja Keskinen (2005, 26) summaavat, että oman työn hyvin tekeminen on alaistaitojen minimivaatimus, mutta hyvinvoinnin kannalta olennaista on se, että työntekijät panostavat myös vuorovaikutukseen.

Myös Surakan (2009, 110) mukaan alaistaitojen kehittämisellä on suuri merkitys osaamisen kehittämisessä. Alaistaitoja hyvin kehittäneessä työyhteisössä kannetaan vastuuta työtovereista, eikä pelkästään heidän ongelmiansa ratkaisemisessa. Työtovereita autetaan ja opastetaan uusien asioiden oppimisessa ja kädentaitojen kartuttamisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttämisestä huolehditaan ja pitkien poissaolojen jälkeen työtovereita autetaan pääsemään uudelleen työhön kiinni. Työtovereita voidaan rohkaista aktiivisuuteen ja heidän puheen-

vuorojaan tuetaan erilaisissa kokouksissa. Kaikki nämä perinteisesti johtamiseen liittyvät toimet ovat osoitus työntekijän vahvoista alaistaidoista, joiden seurauksena hän on rohkea, osaava ja voi jakaa omasta osaamisestaan muillekin.

Vesterinen (2010) pohtii, mitä alaistaidot ovat ja kuinka ne eroavat esimiestaidoista. Hänen mukaansa kummassakin on kyse sosiaalisista taidoista, yhteistyötaidoista. Vesterinen (2010) ehdottaakin, että käytettäisiin sekä esimies- että alaistaidot yhdistävää termiä *työyhteisötaidot*. Termillä tarkoitettaisiin työssä tapahtuvaa vuorovaikutusta. (Vesterinen 2010, 111.) Myös Manka (2011) on päättänyt käyttämään työyhteisötaito -käsitettä alaistaitojen sijaan, sillä hänen mukaansa on tärkeää uudistaa myös kieltä, jotta autoritäärisestä organisatiokulttuurista voitaisiin siirtyä uuteen, voimaannuttavaan aikakauteen. Mankan (2011) mukaan työyhteisötaidot ovat työhyvinvoinnin perusta. Yksilötasolla työyhteisötaidot ilmenevät vastuullisuutena ja sitoutumisena työtehtäviin. Ryhmätasolla ne näkyvät yhteistyötä edistävänä toimintana, kuten auttamisena, reiluu- tena ja haluna toimia yhteistä hyvää edistäen. (Manka 2011, 7.)

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun (2012) hoitotyön opetussuunnitelmassa on määritelty sairaanhoitajan osaamiskompetenssit ja niiden sisällöt. Työyhteisöosaamisen osa-alueeseen kuuluvat seuraavat sisällöt: *osaa toimia työyhteisön jäsenenä ja edistää yhteisön hyvinvointia, osaa toimia työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa*, osaa hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa oman alansa tehtävissä, kykenee luomaan henkilökohtaisia työelämäyhteyksiä ja toimimaan verkostoissa, osaa tehdä päätöksiä ennakoimattomissa tilanteissa, kykenee johtamiseen ja itsenäiseen työskentelyyn asiantuntijatehtävissä ja omaa valmiuksia yrittäjyyteen.

2.2 Työyhteisön kehittäminen yhteisöllisyyden näkökulmasta

2.2.1 Kollegiaalisuutta edistävät tekijät hoitoalan työyhteisössä

Kurtti-Sonninen (2003) on lisensiaattityössään tutkinut sosiaali- ja terveysalan professioita, kollegiaalisuutta sekä ammatillista yhteistyötä. Hänen mukaansa kollegiaalisuuden käsitteellä tarkoitetaan yksilöiden välistä ammatti- eli työtoveruutta ja virkaveljeyttä. Kollegiaalisuus on ammatillinen vuorovaikutussuhde, johon sisältyy yksilöiden välinen myönteinen sosiaalinen riippuvuus. Kaikki kollegiaalisuuden toteutumiseen myönteisesti tai kielteisesti yhteydessä olevat ilmiöt vaikuttavat osaltaan myös toiminnan tuloksellisuuteen ja laatuun, sekä työntekijöiden jaksamiseen ja hyvinvointiin. Toiminnallaan ja käyttäytymisellään yksilö joko heikentää tai edistää kollegiaalisuuden toteutumista. (Kurtti-Sonninen 2003, 243 - 247.) Peltola (2003) on tutkinut kollegiaalisuuden ilmenemistä sairaanhoitajien välisessä ammatillisessa yhteistyösuhteessa. Hänen mukaansa sairaanhoitajien keskinäinen kollegiaalisuus ilmenee ammatillisuutena, työtoverin kunnioittamisena sekä yhteistyön tekemisenä. Ammatillisuus sisältää luottamuksen kollegan toimintaan, keskinäisen tuen ja kollegoiden välisen palautteen antamisen ja saamisen. Sairanhoitajien välinen yhteistyö sisältää keskinäistä konsultointia, perehdyttämistä sekä työtoverin auttamista. Perehdytykseen tulee yhdistää myös eettisiä osa-alueita, kuten kuinka osastolla käyttäydytään työtoveria kohtaan. (Peltola 2003, 47, 50 - 51.)

Peltolan (2003, 51) mukaan kollegiaalisuutta edistäviä tekijöitä ovat sairaanhoitajan persoonalliset luonteenpiirteet, työyhteisön ilmapiiri, työyhteisön johtamistapa sekä työn kehittämiseen liittyvät tekijät (taulukko 1). Näillä samoilla tekijöillä voi kuitenkin olla vaikutusta myös kollegiaalisuutta estävästi.

Taulukko 1. Sairaanhoidajien keskinäistä kollegiaalisuutta edistävät tekijät (Peltola 2003, 51 - 53)

Sairaanhoidajan persoonalliset luonteenpiirteet	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ystävällisyys</i> • <i>Huumorintaju</i>
Työyhteisön ilmapiiri	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Avoimuus</i> • <i>Erilaisten mielipiteiden salliminen</i> • <i>Yhteenkuuluvuuden tunne "me – henki"</i>
Työyhteisön johtamistapa	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tasapuolisuus</i> • <i>Hyvä käyttäytyminen</i> • <i>Luottamuksellisuus</i> • <i>Avoimuus</i>
Työn kehittämiseen liittyvät tekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteiset palaverit • Vertaisarviointi • Työkierto

Surakan (2009, 70) mukaan kollegiaalisuuden myönteistä kehitystä lisää vanhempien ja nuorten työntekijöiden tasapuolinen kohtelu. Vanhemmilla kollegoilla on annettavanaan vuosien kokemus ja runsaasti hiljaista tietoa. Tämä on arvokasta pääomaa nuorille sukupolville siirrettäväksi. Nuoret kollegat puolestaan tuovat työyhteisöön uutta tietoa hoitotieteestä, monenlaista teorian tietoa sekä nuoruuden intoa kehittää toimintamalleja. Surakkakin korostaa työnkierron merkitystä. Kun tutustuu toisen yksikön toimintaan pitemmän ajan kuluessa, voi toisten työn arvostaminen kasvaa. Yhteistyö toisen osaston kanssa paranee, toisen yksikön työntekijöiden arvostaminen lisääntyy ja tyytyväisyys oman oppimisen ja kehittymisen johdosta kasvaa.

Sairaanhoidajien keskinäinen kollegiaalisuus lisää työn tavoitteellisuutta, keskinäistä yhteistyötä ja vahvistaa sitä kautta ammatillisuuden kehittymistä. Kollegiaalisen keskustelun kautta löydetään yhteiset tavoitteet työlle, mikä puolestaan lisää työn mielekkyyttä. (Peltola 2003, 54.) Hyvin toimiva työyhteisö mahdollistaa kollegiaalisuuden kehittymisen, ja kollegiaalisuus parantaa osaltaan työelämän laatua ja henkistä hyvinvointia (Kurtti-Sonninen 2003, 249).

2.2.2 Työyhteisön yhteishenki ja työyhteisökulttuuri

Työyhteisön yhteishenki syntyy koetun turvallisuuden kautta. Se ilmenee mahdollisuutena olla oma itsensä ja kokemuksena, että tulee kuulluksi. Hyvässä työyhteisössä ihmiset välittävät toisistaan ja tarjoavat apua ja tukea, kun niitä tarvitaan. Yhteishenkeen vaikuttaa työtovereiden ystävällisyys, mikä näkyy lämminhenkisenä ja huomioivana ilmapiirinä. Ihmiset nauttivat työstään ja työpaikalle on mukava mennä. Tällainen työympäristö auttaa ihmisiä luomaan hyvät suhteet työtovereihin, mikä lisää henkilöstön pysyvyyttä. Hyvä työpaikka ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei siellä olisi minkäänlaisia ongelmia. Olennaista on, että työyhteisössä on yhteinen arvomaailma ja luottamus, joiden avulla ongelmat nostetaan esiin ja ne käsitellään ja selvitetään yhdessä. (Surakka 2009, 66 - 67.)

Mankan (2011, 7) mukaan yhteisöllisyyttä voi vahvistaa kiinnittämällä huomiota siihen, mikä on hyvin eikä vain siihen, mikä on vialla. Hänen mukaansa se, mihin huomio kiinnittyy, valtaa mielen. Myönteiset tunteet laajentavat näkökykyä, lisäävät suorituskkyä ja vaikuttavat myös terveyteen. Työpaikalla voi nostaa esiin työn tähtihetkiä, onnistumisia asiakkaiden ja kollegojen kanssa. Arkiset asiat, kuten tervehtiminen, kuunteleminen, auttaminen ja lupausten pitäminen edistävät yhteisöllisyyttä.

Työyhteisö voi määritellä itselleen yhteiset pelisäännöt ja prosessit, joiden mukaan työyhteisössä toimitaan yhteisöllisyyttä edistävästi. Styrmanin (2013, 49) mukaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen avulla työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus puuttua pelisääntöjen vastaisesti toimimiseen. Vesterinen (2010, 116) ehdottaa, että organisaatio ja työyhteisö laatii pelisääntöjen lisäksi työyhteisötaitojen listan siitä, mitä kussakin työyhteisössä vaaditaan, jotta yhteistyö toimii. Jokaisen uuden työntekijän tulee tutustua tähän työyhteisötaitojen vaatimuslistaan ja allekirjoittaa sitoutumissopimus, joka velvoittaa toimimaan yhteisesti sovittujen käyttäytymismallien mukaisesti.

2.2.3 Positiivinen ja korjaava palaute

Auvisen ja Vähätiiton (2007, 54) mukaan säännöllinen, oikealla tavalla annettu ja ajoitettu palaute auttaa ihmisiä kokemaan työnsä tarkoituksenmukaisena ja tärkeänä. Latvasen (2008) mukaan positiivisella palautteella on työhyvinvointia lisäävä vaikutus (Latvanen 2008, 55). Palaute kertoo työntekijöille odotuksista ja ei toivotusta käyttäytymisestä ja ohjaa toivottuun käyttäytymiseen ja toimintaan. Palautekulttuurin luominen sellaisissa työyhteisöissä ja tiimeissä, joissa palautetta on annettu vain satunnaisesti tai ei ollenkaan, ei tapahdu hetkessä, vaan se vaatii kärsivällisyyttä ja pitkäjänteisyyttä. (Auvinen & Vähätiitto 2007, 54.) Myös Berlinin (2008, 199, 211) mukaan työyhteisöissä olisi hyödyllistä kehittää järjestelmiä, jotka tukevat aiheellisen, kannustavan ja kehittävän palautteen antamista spontaaneissa tilanteissa ja kehityskeskusteluissa. Tutkiessaan alaisten kokemuksia ja näkemyksiä palautevuorovaikutuksesta hän huomasi, että palautteen kommunikointi on paljon muutakin kuin palautteen antamista. Hänen tutkimuksessaan korostui näkemys siitä, että palautteen kommunikointi on kaksisuuntaista vuorovaikutusta. Se on merkitysten luomista, dialogista palautteesta keskustelemista.

Positiivinen palaute, joka riittävän yksityiskohtaisesti ilmaisee, mikä toiminnassa tai tehtävässä on ollut hyvää, kannustaa ja motivoi toimintaan myös tulevaisuudessa. Palautteessa on hyvä kertoa myös, miksi kyseinen toiminta on ollut hyvää. (Auvinen & Vähätiitto 2007, 54.) Manka (2011, 7 - 9) painottaa ratkaisukeskeistä palautteen antoa ja työyhteisötaitojen harjoittamista kiittämisen ja kehumisen avulla. Hänen mukaansa erityisen tärkeää on nostaa päivittäin esille myönteisiä näkökulmia: työssä onnistumisia ja hyviä asiakaspalautteita.

Myös hyvin annettu ja ajoitettu korjaava palaute innostaa ja motivoi kasvuun ja kehitykseen. Korjaavan palautekeskustelun sisältöön vaikuttavat monet erilaiset seikat. Keskustelun sisältöön vaikuttaa muun muassa se, kuinka vakavasta tilanteesta on kysymys ja annetaanko kyseisestä asiasta palautetta ensimmäistä kertaa vai onko palautetta annettu samasta asiasta aikaisemminkin. Useimmissa palautekeskusteluissa voidaan noudattaa samantyylistä kaavaa. Palautteen antajan tulee kertoa, mitä palaute koskee ja millaisia vaikutuksia kyseisellä asi-

alla on. Seuraavaksi kysytään palautteen saajan näkemys asiasta. Lopuksi sovitetaan yhdessä mahdolliset jatkotoimenpiteet tai korjaavat toimenpiteet ja sovitetaan asian seurannasta. (Auvinen & Vähätiitto 2007, 54 - 57.) Palaan korjaavan palautteen antamiseen vielä myöhemmin opinnäytteeni tietoperustassa (ks. 4.2 Korjaavan palautteen antaminen ja minä -viestintä).

Asiallinen palaute ja kiitoksen lausuminen motivoivat ja luovat hyvää yhteishenkeä. Parhaimmat edellytykset kritiikin esittämiseen ja vastaanottamiseen ovat kokeneessa ja joustavassa ryhmässä, jonka jäsenet ovat sopivasti itsetuntoisia ja muutoshaluisia. Korostuneen käskyvaltaisissa ja arvoasemiin perustuvissa organisaatioissa suorien arviointien esittäminen voi olla vaikeaa. Tällaisissa yhteisöissä suora arviointi voikin korvautua juoruilla ja selän takana puhumisella. (Työturvallisuuskeskus 2013.) Ollilan (2006, 223) mukaan toimiva vuorovaikutussellisuus vahvistaa sisäistä ja ulkoista tiedonkulkua ja näin ollen mahdollistaa palautteenannon toteuttamisen.

2.3 Yhteistyöosaaminen hoitoalalla

2.3.1 Toimivan yhteistyön edellytykset

Yhteistyö on hyvin moniulotteinen ilmiö, mikä johtuu osittain sen vahvasta kontekstisidonnaisuudesta. Erityyppisissä konteksteissa yhteistyön tekemisen tavat ja vuorovaikutuksen ilmiöiden merkitys voivat olla erilaisia. Yhteistyö on tavoitteellinen ja aktiivinen prosessi, joka syntyy toiveesta tai tarpeesta luoda jotain uutta tai ratkaista jokin ongelma. Yhteistyöhön kuuluu päätöksentekoa toisistaan riippuvaisten osapuolten kesken, päätösten yhteistä omistajuutta sekä yhteisvastuuta tuloksista. Yhteistyön ja vuorovaikutuksen suhteen lähtökohta on, että yhteistyö toteutuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Yhteistyö tähtää tavoitteiden toteuttamiseen. Mikä tahansa yhteinen tekeminen ei kuitenkaan ole yhteistyötä. Pitkäkestoisessa yhteistyössä, jossa yhteistyön luonne on varsin monimuotoista ja jossa osapuolet määrittävät tavoitteensa yhdessä, vaaditaan runsaasti osapuolten välistä vuorovaikutusta tavoitteiden muodostamiseksi, yh-

teistyöhakuisuuden löytämiseksi sekä yhteisten merkitysten muodostamiseksi. (Aira 2012, 129.)

Moniammatillisten yhteistyötaitojen opetteleminen tulisi aloittaa jo koulutuksessa. Moniammatillista yhteistyötä edistävät jokaisen yksilön myönteiset asenteet ja ennakkoluulottomuus, sekä erilaisuuden arvostaminen ja hyödyntäminen. Lisäksi moniammatillista yhteistyötä edistävät hyvä yhteistyöilmapiiri, avoin ja rehellinen vuorovaikutus, luottamus, kollegiaalisuus sekä vapaaehtoinen keskinäinen kunnioitus. (Kurtti-Sonninen 2003, 250.) Latvalan (2001, 78) mukaan sairaanhoitajat arvostavat moniammatillisen yhteistyön merkitystä sekä potilaan hoidon laadun turvaajana että oman ammatillisen oppimisen kannalta.

Toimiva yhteistyö toteuttaa yhteistyön tavoitteita ja on kaikille yhteistyön osapuolille sopivaa. Toimivaa yhteistyötä kuvaavat vuorovaikutussuhteen hallinta, tiimin prosessien hallinta sekä verkoston hallinta (taulukko 2).

Taulukko 2. Toimivan yhteistyön elementit (Aira 2012, 130 - 131.)

1. Vuorovaikutussuhteen hallinta	2. Tiimin prosessien hallinta	3. Verkoston hallinta
a) luottamuksen rakentuminen b) vuorovaikutussuhteiden ylläpito c) etäisyyden ja läheisyyden tasapaino	a) tiimin muodostuminen b) vuorovaikutuskäytänteiden luominen c) aktiivinen johtajuus	a) keskinäisen kilpailun hallinta b) erilaisuuden hyödyntäminen c) suunnitelmien konkretisointi toteutukseksi

Toimiva yhteistyö edellyttää luottamuksen rakentamista vuorovaikutussuhteessa. (ks. 3.1.1. Toimivan vuorovaikutuksen elementit). Pitkäkestoisessa yhteistyössä vuorovaikutuksen toisen osapuolen ammattitaidon ja asiantuntemuksen merkitys korostuu. Toimiva yhteistyö edellyttää myös vuorovaikutussuhteen ylläpitoa, sillä vuorovaikutus ei ole aina yhteistyötä edistävää. Myöskään kaikki ihmisten väliset vuorovaikutussuhteet eivät edistä yhteistyötä, vaan saattavat jopa haitata sitä. Yhteistyötä edistävän vuorovaikutussuhteen ylläpidolla on keskeinen merkitys toimivalle yhteistyölle kaikissa konteksteissa, vaikka ylläpi-

don tavat ja välineet vaihtelevat kontekstista toiseen. Toimiva yhteistyö edellyttää tiimiytymistä, eli tiimin muodostumista tehokkaasti toimivaksi, tehtävään keskittyväksi tiimiksi. Tiimin muodostumista hidastaa erityisesti epäsäännöllinen ja satunnaisesti toistuva vuorovaikutus. (Aira 2012, 132 - 133.)

Toimiva yhteistyö edellyttää myös vuorovaikutuskäytänteiden luomista ja niistä neuvottelua. Yhteistyöprosessi sisältää neuvottelua yhteistyön toimintatavoista, vastuista sekä tulosten jakamisesta. Nämä neuvottelut tapahtuvat eksplisiittisesti esimerkiksi tiimikokouksissa, mutta niitä käydään myös implisiittisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja erilaisilla kokoonpanoilla. Usein kyse on epäformaaleista sopimuksista, hiljaisesti muodostuneista normeista. Jokaiselle tiimille muodostuu omanlaisensa vuorovaikutuskäytännöt jotka määrittävät tiimin vuorovaikutusta. Vuorovaikutuskäytännöt määrittävät esimerkiksi sen, mistä puhutaan, milloin ollaan yhteydessä, mitä viestintävälineitä käytetään, miten puhutaan ja miten nopeasti vastataan. Vuorovaikutuskäytännöistä sopiminen voi auttaa tiimiä keskittymään tavoitteidensa kannalta oleellisiin asioihin. Tiimin toimivan vuorovaikutuksen kannalta kriittistä on se, ymmärretäänkö tiimin vuorovaikutuksen olevan keskeinen osa omaa työtä ja tavoitteiden toteutumista. Jos tätä merkitystä ei ymmärretä, yhteydenpito tiimin muihin jäseniin voi jäädä muiden, kiireellisemmiltä tuntuvien työtehtävien varjoon. (Aira 2012, 139.)

Aira (2012, 130) esittää väitöskirjassaan, että yhä useammassa työtehtävässä yhteistyön tekeminen on merkittävä osa työtä niin organisaatioiden sisällä kuin niiden välilläkin. Useimmiten yhteistyötä käsittelevissä tutkimuksissa yhteistyötä pidetään pelkästään positiivisena ilmiönä. Aira on kuitenkin tullut siihen tulokseen, että työntekijöille itselleen yhteistyö voi kielteisimmillään näyttäytyä ylimääräisenä rasitteena, joka vie liikaa aikaa muilta työtehtäviltä kiireiseksi koettun arjen keskellä. Jos yhteistyön ei koeta olevan merkityksellinen osa omaa työtä tai tuottavan haluttuja tuloksia, mutta sen tekemistä vaaditaan, yhteistyötä saatetaan olla tekevinään, ikään kuin ”silmänlumeeksi”. Tällöin erilliset toimet raportoidaan yhteistyöksi, mutta yhteistyön synergiaedut jäävät saavuttamatta.

Parhaimmillaan yhteistyö voi tuoda omalle työlle niin vaikuttavia tuloksia, että niitä ei kovallakaan työllä olisi saatu aikaiseksi ilman yhteistyötä. Yksittäiselle

työntekijälle yhteistyön tuomat edut voivat olla monimuotoisia. Yhteistyön hyöty voi olla asiantuntijuuden ylläpito, inspiraation ja innostuksen tuominen, oman alan tärkeiden ja ajankohtaisten asioiden hahmottaminen, tuen saaminen tai ongelmanratkaisussa auttaminen. Yhteistyö voi olla myös erittäin tärkeää työssä viihtymisen ja työssä kehittymisen kannalta. (Aira 2012, 128.)

Toimivan yhteistyön oppimista tavoitellaan jo hoitotyön koulutuksessa. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun (2012) hoitotyön opetussuunnitelmassa sairaanhoidajan moniammatillisen yhteistyöosaamisen osaamiskompetenssiin kuuluu seuraavat sisällöt: hallitsee tasavertaisen asiakaslähtöisen yhteistyön, toimii moniammatillisissa tiimeissä, projekteissa ja verkostoissa hoitotyön asiantuntijana, osaa koordinoida ja vastata asiakkaan/potilaan hoito- ja palveluprosessista sekä osaa soveltaa ja kehittää ikäosaamista erilaisissa toimintaympäristöissä. Korvan ja Kultasen (2012, 39) mukaan ammatillinen yhteistyö hoitajien kesken ilmenee keskusteluna mielipide-eroavaisuuksista sekä haluna ja tarpeena oppia muilta hoitohenkilöiltä hoitotyössä tarvittavia tietoja ja taitoja. Yhteistyö ilmenee myös yleisenä luottamuksena, mielipiteen kysymisenä, avun saamisena ja antamisena sekä toisen erikoisosaamisen huomioimisena.

2.3.2 Tiimityö

Tiimit ovat parhaimmillaan moniosaajista koostuvia erinomaisen osaamisen keskuksia, joissa osaajat ovat paitsi itsenäisiä yksilöitä myös aiempaa voimakkaammin toisistaan riippuvaisia. Yksilökeskeiseen työskentelyyn tottuneille tiimiin siirtyminen saattaa aiheuttaa pelkoa. Muutoksen kohtaamisesta tulee tehdä turvallinen, jotta mahdolliset pelot saadaan esille ja niitä päästään yhdessä työstämään. (Skyttä 2000, 121 - 124.) Tiimityöskentelyn ensimmäinen edellytys on avoin keskustelukulttuuri eli demokraattinen dialogi. Demokraattisen dialogin keskeinen periaate on, että puhuttaessa yhteisistä asioista mahdollisuus osallistua keskusteluun muuttuu velvollisuudeksi osallistua keskusteluun. Jos joku ei sano ääneen mielipidettään yhteisessä keskustelussa, hänellä ei ole lupa puhua myöskään ”nurkan takana”. Hyvin toimivassa tiimissä vaikeistakin asioista uskalletaan puhua. Eri mieltä oleminen ei ole ongelma, vaan se nähdään oppi-

misen mahdollisuutena. Tiimityössä korostetaan sitä, että yhtä ainoaa oikeaa tapaa ajatella ja tehdä työtä ei ole. Avoimesti erilaisia näkökulmia esiin tuomalla ja erilaisia toimintoja vertailemalla tiimin jäsenet voivat oppia toinen toisiltaan. (Mäkisalo 2003, 93 - 94.)

Jos työyhteisössä tavoitellaan jatkuvaa yksimielisyyttä, monet asiat jäävät keskustelematta. Tällöin näistä asioista tulee vähitellen kiellettyjä, ja koko työyhteisön ilmapiiri muuttuu salamyhkäiseksi ja varaukselliseksi. Jos tiimissä ei uskalleta käsitellä vaikeita asioita, keskustelu rajoittuu helposti ainoastaan arvojen, tavoitteiden ja yleisten periaatteiden pohtimiseksi. Tällöin toiminnan kannalta tärkeitä, konkreettisia asioita ei käsitellä. Hyvässä tiimissä opetellaan vähitellen käsittelemään myös kahdenkeskiset erimielisyydet kasvotusten. Tiimeissä ei voida tyytyä pelkästään tuomaan esille käsitysten kirjoa. Tiimissä on kyettävä myös tekemään päätöksiä. Tiimipäätöksentekoa on niin sanottu yhteisymmärryspäätös. (Mäkisalo 2003, 94.)

Hyvin toimivassa tiimissä hyväksytään, arvostetaan ja jalostetaan myönteistä erilaisuutta, koska se mahdollistaa toinen toisiltaan oppimisen. Myönteinen erilaisuus tarkoittaa erilaisten mielipiteiden lisäksi esimerkiksi sitä, että jokaisella olevaa erityisosaamista (tieto, taito tai luonteenpiirre) jalostetaan. Mitä enemmän tiimissä on tällaisia erityisosaamisen alueita, sitä vahvempi koko tiimi on. (Mäkisalo 2003, 102 - 103.)

Tiimityöskentelyn ei ole tarkoitus purkaa yksilövastuista hoitotyötä. Yksilövastuinen hoitotyö on kuitenkin perinteisesti ymmärretty liian usein yksin työskentelyksi. Tiimityöskentely tukemassa yksilövastuista hoitotyötä -mallissa korostetaan, ettei omahoitajan tarvitse osata, tietää, muistaa tai hallita asioita yksin. Hyvin toimiva yksilövastuinen hoitotyö tarvitsee tukirakenteeseen toimivaa tiimityöskentelyä. Tiimi voi toimia omahoitajan peilinä, mahdollisuutena ja voimavarana. Omahoitaja on edelleen vastuussa asiakkaansa hyvinvoinnista ja tekee itsenäisesti hoitotyötä koskevat päätökset yhteistyössä asiakkaansa ja omaisten kanssa. Tiimi auttaa omahoitajaa hänen vaativassa tehtävässään. Omahoitaja saa pyytää tukea, apua ja erilaisia näkökulmia tiimin toisilta jäseniltä. Tiimityöskentelyssä yhteisöllinen oppiminen ja tuki antavat omahoitajalle uudena-

ta, yhteisöllistä näkökulmaa työn tekemiseen ja kehittämiseen. Näin ollen tiimityö tukemassa yksilövastuista hoitotyötä selkeyttää toimintoja edelleen. (Mäki-salo 2003, 113 - 115.)

2.4 Hoitoalan työntekijän hyvinvointiosaaminen

2.4.1 Henkilöstön työhyvinvoinnin vahvistaminen

Työhyvinvointi on fyysinen, psyykkinen ja henkinen tasapainotila, jossa ihminen nähdään kokonaisuutena (Suutarinen 2010, 24). Pyöriän (2012, 11) mukaan työhyvinvoinnin tärkein edellytys on tasapaino työn vaatimusten ja hallinnan välillä. Nakari (2003, 196) esittää, että työntekijöiden hyvinvointia voidaan parhaiten ylläpitää ja edistää pitämällä työyhteisön ilmapiiri mahdollisimman hyvänä. Ilmapiirin jonkin osatekijän pääseminen huonoksi johtaa helposti työyhteisön kierteeseen, jossa negatiivisuus yleistyy muihin tekijöihin ja johtaa hyvinvoinnin heikkenemiseen. Työyhteisön hyvä vuorovaikutus ja tuki ovat myös työntekijöiden hyvinvoinnin edistäjiä.

Viitalan (2009, 212) mukaan henkilöstön hyvinvoinnin kulmakiviä ovat terveys, osaaminen sekä fyysinen ja psyykkinen työympäristö. Kiinnostava työ, arvostava ja tukeva työyhteisö sekä mahdollisuus jatkuvasti kehittyä ja oppia uutta ovat ihmisen elämässä parhaimmillaan tärkeitä voimavaroja ja elämään mielekkyyttä tuovia asioita. Työn, työympäristön sekä yksilön voimavarojen ja odotusten tasapaino on kahden kaappa, jossa hyödyn saajina ovat sekä työntekijä että yritys. Vain hyvinvoiva henkilöstö pystyy työskentelemään tehokkaasti, oppimaan, kehittymään sekä tuottamaan luovia ratkaisuja ja uusia innovaatioita. Esimerkiksi pitkään ilman riittävää lepoa ollut ihminen toimii tehottomasti ja oppii huonosti. Myös heikolla osaamisella varustettu ihminen toimii tehottomasti ja väsy helposti, koska hän ei luota omaan suoritukseensa ja joutuu siksi jännittämään. Tämä voi helposti johtaa väsymyksen, osaamattomuuden tunteen ja turhautumisen kierteeseen. Tästä seuraa tuottavuuden aleneminen, luovuuden katoaminen sekä kasvava sairastumisen ja tapaturmien riski.

Parhaimmillaan yrityksessä työntekijän fyysisestä ja psyykkisestä jaksamisesta sekä terveydestä huolehtiminen on yrityksessä tärkeä arvo, johon kannustetaan ja tuetaan jokaista työntekijää oma-aloitteisesti. Sijoittaminen henkilöstön hyvinvointiin on samalla sijoittamista yrityksen menestymisen perustaan myös tulevaisuuden tarpeita varten. ”Henkilöstöä voi tältä osin verrata koneeseen: jos sen halutaan kestävän, ei sitä kannata käyttää jatkuvasti maksimiteholla ja ilman huoltoa.” (Viitala 2009, 223.)

Työ tulee suunnitella siten, että ihmisten väliset ristiriidat vähenevät ja ilmapiiri paranee. Erityisesti työkokonaisuuksien väliset rajapinnat kaipaavat usein tarkastelua. Myös vastuukysymysten selventäminen voi vähentää syyllisten etsimistä työyhteisössä. Usein riittää asioista keskusteleminen. Tätä voidaan tukea parhaiten säännöllisten palaverikäytäntöjen kautta. Paras perusta työhyvinvoinnin vahvistamiselle on kulttuuri, jossa nostetaan arvoksi toinen toisensa tukeminen. (Viitala 2009, 232.)

Mankan (2011, 7) mukaan työhyvinvoinnista on julkisuudessa keskusteltu useimmiten työpahoinvoinnin näkökulmasta. Hänen mukaansa tulisi kuitenkin keskittyä puhumaan siitä, kuinka työyhteisön ja sen työntekijän voimavaroja voitaisiin vahvistaa. Tässä keskustelussa työyhteisötaitojen rooli korostuu. Ojala (2013, 85) on tutkinut työyhteisötaitojen merkitystä työhyvinvoinnille, ja laatinut työyhteisötaitoja arvioivan mittarin hyvinvointitoimialalle. Hänen mukaansa työyhteisötaitoja kehittävä avoin keskustelu voi parhaimmillaan lisätä työyhteisön sosiaalista pääomaa ja kartuttaa yhteisöllisyyttä. Olennaista on, että työntekijä tulee yhä tietoisemmaksi omasta työyhteisöosaamisestaan ja perustehtävästään. Ojala jatkaa, että työyhteisötaitojen kehittyminen voi edesauttaa koko työyhteisön kehittämis- ja kehitymisvalmiutta ja näin ollen nostaa työhyvinvoinnin strategiseksi menestystekijäksi.

2.4.2 Työnilo

Henkinen hyvinvointi on osa työhyvinvointia. Kauko-Vallin ja Koirasen (2010) mukaan henkinen hyvinvointi tulkitaan usein mielentilaksi, jota sävyttävät ilo, onnellisuus ja tyytyväisyys elämään kokonaisuutena. Työhyvinvointiin kuuluu onnellisuuden ja henkisen hyvinvoinnin lisäksi työnilo. Työnilo rakentaa henkistä hyvinvointia, ja henkinen hyvinvointi luo osaltaan edellytyksiä työn ilon kokemiselle. Suomessa työnilon kokemusten näyttämistä työpaikoilla on pidetty jokseenkin erikoisena käyttäytymisenä. Ilo ja onni on neuvottu kätkemään ja peittämään, ja syynä on ollut milloin kateudella pelottelu, milloin huoli tulevasta vahingonilosta, kun kyseinen ilon aihe loppuu. Parhaimmillaan työnilosta voi kuitenkin tulla myös työpaikan jaettua, sosiaalista iloa. Kauko-Vallin ja Koirasen mukaan ”työelämän ei tarvitse olla tunteiden hautausmaa”. (Kauko-Vallin & Koiranen 2010, 100 - 101.) Työnilon muodostumiseen vaikuttavat monenlaiset tekijät (taulukko 3).

Taulukko 3. Työnilon muodostumiseen vaikuttavat tekijät (Kauko-Valli & Koiranen 2010, 102 - 103)

Yleiset taustatekijät	Työpaikan yleiset kehitysnäkymät Aiemmat kokemukset kyseisestä työpaikasta Työpaikan johtamistapa
Organisatoriset tekijät	Organisaation rakenne Vastuu- ja toimivaltasuhteet Organisaatiokulttuuri Motivointikäytännöt
Työyhteisöön sekä sen ihmissuhteisiin liittyvät tekijät	Työyhteisön avoimuus Työyhteisön sallivuus Työyhteisön kannustavuus Työyhteisön henkilökemiat
Itse työn sisältöön ja luonteeseen liittyvät tekijät	Työn tulee olla sopivan itsenäistä, innostavaa ja haasteellista Työtehtävistä tulisi syntyä iloa tuottava kokonaisuus
Persoonakohtaiset tekijät	Ihmisen oma temperamentti ja persoonallisuus Kyky sietää ja hallita muutoksia Optimismi Omaa työtä kohtaan tunnettu henkinen omistajuus

Kauko-Valli ja Koiranen (2010) jatkavat, että onnellisuus on mukava tunne koettavaksi, mutta sillä on myös monenlaisia myönteisiä yhteyksiä työhön ja yleiseen toimintakykyyn. Onnelliset työntekijät ovat nopeampia, luovempia sekä tehokkaampia. He myös sietävät paremmin stressiä, palautuvat erilaisista arjen pettymyksistä nopeammin ja paremmin sekä sairastelevat muita vähemmän. Onnellisuus on liitetty myös vähäiseen tapaturma-alttiuteen ja poissaoloihin. Onnellisuus voi olla merkittävä, mutta vähän hyödynnetty tekijä yrityksen tehokkuuden ja tuloksellisuuden näkökulmasta. Positiiviset tuntemukset avartavat käytettävissä olevia ajattelu- ja toimintavaihtoehtoja ja sitä kautta antavat yksilölle enemmän mahdollisuuksia selvittää haasteellisista tilanteista. (Kauko-Vallin & Koiranen 2010, 108 - 109.)

2.4.3 Työn kuormitustekijät ja stressi

Työhyvinvointia lähestytään useimmiten tarkastelemalla työn kuormitustekijöitä. Kuormitustekijät ovat työhön tai työympäristöön liittyviä tekijöitä, jotka aiheuttavat työntekijöille kuormitusta. Työntekijä kuormittuu joko myönteisesti tai kielteisesti. Kuormitus sinänsä ei ole negatiivinen asia, sillä ihminen tarvitsee sopivaa kuormitusta voidakseen hyvin ja pystyäkseen kokemaan aikaansaamisen ja kehittymisen tunteita. Silloin kun työntekijä on kuormittunut haitallisesti, hänen kykynsä hallita työtään, siihen liittyviä kuormitustekijöitä sekä kuormitusta heikenee. Psykkisesti kuormittava työ on sellaista, jossa työn vaatimusten ja työntekijän voimavarojen välillä tai työn antamien mahdollisuuksien ja työntekijän tavoitteiden välillä on ristiriitaa. Psykkinen kuormitustekijä voi olla jonkinlainen kitka työntekijän ja hänen työnsä välillä. Se voi aiheutua myös työyhteisön tai koko organisaation toiminnan ongelmista. Sopiva kuormitus työssä on myönteistä, sillä se antaa tarkoituksellisuuden tunnetta tekijälleen. (Viitala 2009, 216 - 218.)

Psykkisestä kuormittuneisuudesta puhutaan yleisessä kielenkäytössä usein stressin käsitteellä, vaikka psykkinen kuormitus ei välttämättä vielä stressiä merkitsekään. Silloin kun psykkinen kuormittuneisuus jatkuu pitkään, se voi tuottaa stressitilan. Stressi on terveyttä uhkaava, pitkälle edennyt kuormittuneis-

suustila. (Viitala 2009, 218.) Tutkiessaan työyhteisön ilmapiiriin ja työhyvinvoinnin yhteyttä sosiaali- ja terveystalalla Nakari (2003) huomasi, että työyhteisön hyvä ilmapiiri vähensi stressiä ja sairauspoissaoloja. Myös stressi ja sairauspoissaolot liittyivät yhteen. Yhdenkin stressioireen kokeminen jatkuvana lisäsi selvästi keskimääräistä runsaampien sairauspoissaolojen riskiä. (Nakari 2003, 189.)

Päätöksentekomahdollisuudet liittyvät työntekijän mahdollisuuksiin kontrolloida itse työtapojaan ja työtään esimerkiksi ajallisesti. Viimeksi mainitusta on puhuttu myös käsitteellä työn hallinta, joka tarkoittaa omaa työtä koskevia vaikutusmahdollisuuksia, työssä oppimista ja mahdollisuuksia kehittää työtä. Mitä paremmat päätöksentekomahdollisuudet henkilöllä on, sitä tyytyväisempi hän on työhönsä. Tyytyväisyyden myötä myös stressin vaara pienenee. (Viitala 2009, 219 - 220.) Vesan (2009, 102) mukaan hoitotyön kuormittavuutta lievitetään persoonallisesti huumorilla, joka on hyvinvoinnin, hyvänolon ja jaksamisen lähteenä keskeinen selviytymiskeino.

3 Vuorovaikutusosaaminen hoitoalalla

Työyhteisön toimiva vuorovaikutus lisää merkittävästi työhyvinvointia, sillä vuorovaikutussuhteilla on suuri merkitys yhteistyön toimivuudessa. Hyvä vuorovaikutussuhde voi olla yhteistyön toimivuuden perusta. Toisaalta toimimaton vuorovaikutussuhde voi tehdä yhteistyön tekemisen vaikeaksi tai jopa mahdottomaksi. (Aira 2012, 133.) Toimivan vuorovaikutussuhteen rakentaminen ja ylläpito on keskeistä myös luottamuksen rakentumisen ja säilymisen kannalta. Opinäytteeni tietoperustan toisessa osassa tarkastelen *toimivan vuorovaikutuksen olemusta, vuorovaikutuksen haasteita sekä työyhteisön ristiriitatilanteita ja niiden rakentavaa ratkaisemista*.

3.1 Toimiva vuorovaikutus

3.1.1 Toimivan vuorovaikutuksen elementit

Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu positiivinen sosiaalinen kontakti. Tämän syntymisen edellytyksenä on, että toinen henkilö tulkitsee toisen kontaktipyrkimyksen tai viestin myönteiseksi. Hyvä sosiaalinen vuorovaikutus on tehokasta ja päämääriin pyrkivää sekä yhteistyösuhteita säilyttävää. Hyvään viestintään ja vuorovaikutukseen kuuluu hyväksyminen, rehellisyys, tunneyhteys, havaitseminen, kiinnostus, aktiivisuus, ymmärtäminen, avoimuus ja luottamus. (Kauppila 2005, 70 - 72.)

Puupponen (2009) on tutkinut toimivan vuorovaikutussuhteen elementtejä muusiikin aineenopettajien ja oppilaiden välisessä vuorovaikutuksessa. Hänen mukaansa toimivan vuorovaikutussuhteen rakennuselementit ovat kiinnostus, kuunteleminen ja kommentointi, avoimuus, molemminpuolinen kunnioitus, virheiden hyväksyminen, oppilaantuntemus sekä persoonallisuudet. Toimivan vuorovaikutuksen olemukseen kuuluu, että vuorovaikutussuhteen osapuolet ovat tyytyväisiä. (Puupponen 2009, 88.) Uskon, että samat elementit ovat muokattavissa muihinkin vuorovaikutussuhteisiin. Seuraavassa esittelen Puupposen (2009) esittämät toimivan vuorovaikutussuhteen elementit mukailtuna niin, että olen häivyttänyt opettaja-oppilas -näkökulman ja tuonut elementit yleiselle vuorovaikutussuhteiden tasolle.

Kiinnostus, kuunteleminen ja kommentointi. On tärkeää kysellä toiselta hänestä ja hänen elämästään. Kysyminen ei kuitenkaan saa olla mekaanista, vaan vastaus on kuunneltava. Kun kysyjä vielä kommentoi vastauksia, hän antaa vastaajalle tunteen, että häntä on kuunneltu ja että kysyjä on aidosti kiinnostunut hänestä ja hänen asioistaan. Osapuolten tulee osoittaa kiinnostusta toista kohtaan. Se, että osapuolet muistavat aikaisemmin käydyt keskustelut, on merkki siitä, että kohtaamiset ovat olleet aitoja. (Puupponen 2009, 89.)

Avoimuus. Omalla käytöksellään voi antaa esimerkin avoimuudesta, ja olla tällä tavoin toisen saavutettavissa. Henkilön kannattaa päästää toisten tutustumaan

itseensä myös ihmiseen työroolin takana. Se ei kuitenkaan tarkoita, että ammatillisuuden raja tulisi ylittää esimerkiksi käymällä läpi henkilökohtaisia murheita työpaikalla. (Puupponen 2009, 89.)

Molemminpuolinen kunnioitus. Molemminpuolinen kunnioitus on vuorovaikutuksen lähtökohta. Toinen osapuoli tulisi hyväksyä sellaisena kuin hän on, ja olla myös toisen puolella. Toisen käyttäytymistä voi muokata, mutta hänen persoonansa ei tulisi puuttua. Henkilön omat näkemykset 'hyvästä tyylistä' eivät saa vaikuttaa hänen suhtautumiseensa. Ristiriitatilanteissa molempien osapuolten objektiivinen kuuleminen on tärkeää. (Puupponen 2009, 89.)

Virheiden hyväksyminen. Epäonnistuminen on luonnollista, eikä sitä tulisi pelätä. Itselleen voi nauraa, sillä se voi helpottaa vastoinikäymisten käsittelyä. Ihminen voi kehittää omaa kykyään selvitä epäonnistumisista vahvistamalla itsetuntemustaan. Kun ihminen on selvillä omista vahvuuksistaan, hän ei myöskään häpeä heikkouksiaan. Hyvä itsetunto mahdollistaa avoimen kanssakäymisen, joten itseensä tutustumiseen ja itsen arvostamiseen tulee panostaa. (Puupponen 2009, 89 - 90.)

Persoonallisuudet. Vaikka vuorovaikutukseen panostaa ja sitä koettaa kehittää, ei kaikkien kanssa aina löydy sellaista yhteyttä, kuin toivoo. Tämä ei ole kummankaan osapuolen vika, vaan kyse voi olla persoonien yhteensopimattomuudesta. Vaikka persoonat eivät kohtaisikaan, vuorovaikutus voi silti toimia asiallisella tasolla. Yhteensopimattomiin persoonallisuuksiin vetoaminen ei anna oikeutusta luovuttaa yhteistyön suhteen. Konfliktitilanteessa voi olla hyvä kutsua paikalle kolmas osapuoli, joka osaa ehkä katsoa tilannetta objektiivisemmin. On tärkeää, että tämä kolmas osapuoli on sellainen henkilö, jonka mielipidettä kumpikin konfliktin osapuolista arvostaa. Jos toinen osapuolista epäilee tilannetta selvittämään tulleen henkilön olevan automaattisesti toisen puolella, ei rakentaviin ratkaisuihin päästä. (Puupponen 2009, 90.)

Edellä mainittujen elementtien lisäksi toimiva vuorovaikutus edellyttää **luottamusta** yhteisön jäsenten kesken. Airan (2012, 132) mukaan luottamus rakentuu ensisijaisesti ihmisten välisissä vuorovaikutussuhteissa ja sitä voidaan pitää

toimivan yhteistyön välttämättömänä edellytyksenä. Hän toteaa, että vaikka erimielisyydet ja ongelmatilanteet voivat heikentää luottamusta, niiden tuloksellinen ratkaiseminen näyttää usein vahvistavan luottamusta. Lisäksi välitavoitteiden asettaminen, niiden saavuttamisen arviointi sekä tasapuolisista ratkaisuista neuvottelemisen näyttävät lisäävän luottamusta yhteistyön osapuolten välillä.

Puupponen (2009) nosti kuuntelemisen yhdeksi toimivan vuorovaikutuksen elementiksi. Myös Työturvallisuuskeskuksen (2013) sivuilla nostetaan esille kyky kuunnella, mitä toisella on sanottavana. Kuuntelun pitäisi olla aktiivista, eli kuuntelijan tulisi kertoa, mitä hän kuuli ja ymmärsi. Viestin hyväksyminen on eri asia kuin samaa mieltä oleminen. Samanaikaisesti voi kuulla ja ymmärtää toisen näkökulman ja olla asiasta eri mieltä. Hyvään kuuntelutaitoon kuuluu myös vastustuksen hyväksyminen. Esimerkiksi kun esimies hyväksyy vastustuksen, alaiset voivat helpommin luottaa häneen, ja edellytykset yhteistyölle ovat olemassa.

3.1.2 Vuorovaikutus ja hyvää oloa edistävä huumori hoitoalan työyhteisössä

Vesa (2009) on väitöskirjassaan tutkinut hyvää oloa ja työhyvinvointia edistävää huumoria hoitajien keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Hänen mukaansa keskeistä hoitajien keskinäisessä huumorin käytössä kulloisessakin tilanteessa on se, tulkitaanko käytetty huumori hyväntahtoiseksi vai pahantahtoiseksi. Hyvääntahtoisella huumorilla luodaan, vahvistetaan ja ylläpidetään työkaveri- ja ystävyyssuhteita. Keskinäisen vuorovaikutuksen huumorin käyttö henkilökohtaisella ja työyhteisön tasolla osoittaa ne arvot, asenteet, periaatteet ja säännöt, jotka ovat yksilölle ja yhteisölle merkityksellisiä ja työyhteisössä ilmeneviä. Huumorilla on olennainen tehtävä myös tunteiden ja työssäjaksamisen tasapainottamisessa. Huumori edesauttaa toiseen ihmiseen tutustumista, keskinäistä ymmärrystä, luottamusta ja välittämistä vuorovaikutussuhteissa. Huumorin käytöllä tullaan toisen luo, toisen yhteyteen. (Vesa 2009, 3 - 4, 60 - 61.)

Vesa (2009, 72) toteaa, että huumorityyliin kirjo ja sopivuus luovat yhteisön ilmapiiriä. Työyhteisön keskinäiseen vuorovaikutukseen vaikuttavat olennaisesti huumorin hyvántahtoiset motiivit, positiiviseksi huumoriksi tulkinta sekä työntekijän mahdollisuus persoonalliseen huumorityyliin ilmentämiseen. Vuorovaikutus on avointa, kun kyseessä on myönteisesti vaikuttava työilmapiiri. Tällöin henkilöt hymyilevät, nauravat ja ovat rentoja. Keskinäinen kommunikointi sujuu ilman ponnistelua ja pelkoja keskinäisesti toisiinsa luottaen.

Pääperiaate huumorin käytössä on, ettei sillä saa loukata toista. Henkilökohtaisuuksiin ei saa mennä kollegaa häpäisemällä tai alentamalla. Yhteiset periaatteet huumorin käytön sopivuudelle määritetään työyhteisössä keskinäisellä vuorovaikutuksella. Toimiva lähtökohta hyvántahtoisesta ja pahantahtoisesta vuorovaikutuksen selventämiseen on muun muassa ylöskirjattu työyhteisön filosofia eettisine ja konkreettisine periaatteineen. Hyvántahtoisuus ja pahantahtoisuus huumorin käytössä vetävät rajan sopivalle ja sopimattomalle huumorin käytölle. (Vesa 2009, 93.)

3.1.3 Arvot päätöksenteon ohjaajana

Arvot muodostavat organisaatiokulttuurin kivijalan, mutta ovat myös sen tulosta. Arvot ovat asioita, joita pidetään organisaatiossa tärkeinä ja joita arvostetaan. Arvot kertovat, mitä pidetään oikeana ja mitä vääränä, mitä tavoiteltavana ja mitä vältettävänä. Julkiset arvot määritellään arvokeskustelussa, johon voi osallistua koko henkilöstö. Joskus arvokeskustelussa tehdään näkyviksi niitä myönteisiä arvoja, jotka ovat ohjanneet yrityksen toimintaa ja ratkaisuja jo pitkäänkin, mutta jotka eivät ole aikaisemmin olleet näkyviä. Kirkastuneet arvot luovat syvempää pohjaa toiminnalle. Niitä voidaan ajatella kalliona, jonka päälle rakennetaan. (Viitala 2009, 34 - 35.) Surakan (2009, 66) mukaan hyvän työyhteisön arvopohjan muodostaa luottamus, joka perustuu työnantajan uskottavuuteen sekä työpaikalla vallitsevaan kunnioitukseen, oikeudenmukaisuuteen ja yhteishenkeen.

Aaltosen, Heiskasen ja Innasen (2003, 94 - 95) mukaan organisaatiokulttuuri voidaan jakaa kahteen osaan, näkyvään ja näkymättömään. Näkyvä kulttuuri on rationaalista, tietoista ja tiedostettua. Tällaiset ilmeiset kulttuuripiirteet ovat helppo ja välttämätön lähtökohta kulttuurin ymmärtämiselle, sillä ne ovat kaikkien nähtävissä ja perustuvat kirjattuihin tai ääneen lausuttuihin toteamuksiin. Näkyvien piirteiden pohjalta voidaan tehdä melko yksiselitteisiä havaintoja. Toinen osa organisaatiokulttuuria on kulttuurin näkymätön puoli. Se on paljon hankalampi ymmärtää ja tunnistaa, sillä se on kulttuurin tiedostamaton osa jossa vaikuttavat kulttuurin piilevät piirteet. Niitä ovat erilaiset asenteet, arvostukset, toimintaa ohjaavat arvot, uskomukset, tunteet, perusoletukset, hiljainen tieto ja esimerkiksi vuorovaikutussuhteet.

Organisaation tunnepuolen vaikutus organisaation toimintaan on ratkaisevan tärkeä. Asennetasolla ratkaistaan, lähteekö henkilöstö mukaan johdon tärkeänä pitämään uudistukseen. Perusoletukset, jotka yhteisössä vallitsevat, määrittelevät mihin ryhdytään ja mihin ei. Arvot sijoittuvat näihin molempiin kulttuurin osiin. Organisaation tietoisella ja näkyvällä tasolla ollaan silloin, kun yhtiön arvot on kirjattu tavoitearvoiksi. Tällöin yhtiön arvot ovat kaikkien nähtävissä siinä kuin kaikki muutkin kirjatut dokumentit. Arvokeskustelun ideana on tunnistaa omat ohjaavat arvot ja tehdä ne näkyviksi. Organisaatio on sitä terveempi, mitä läpinäkyvämpi se on kaikilta osiltaan. (Aaltonen ym. 2003, 95.)

3.1.4 Erilaiset temperamentit ja persoonallisuudet

Temperamentilla tarkoitetaan niitä ihmiselle tyypillisiä käyttäytymispiirteitä, jotka erottavat hänet muista ihmisistä. Kun kuvailemme jotain ihmistä ja haluamme tuoda esille juuri hänelle tyypilliset ominaisuudet, käytämme kuvailussa usein temperamenttipiirteitä. Kerromme, että ihminen on vilkas, seurallinen, äkkipikainen, ärtyisä, ujo, peräänantamaton, keskittymiskyvytön, rauhallinen. Nämä kaikki ovat temperamenttipiirteitä. Koska temperamentti on käyttäytymistyyli, se on helposti havaittavissa myös ulospäin. Arkikielessä puhutaan usein temperamentista tarkoittaen impulsiivista tai räiskähtelevää ihmistä. Tämä on kuitenkin vain hyvin kapea temperamentin osa-alue. Kaikilla ihmisillä on temperamentti,

jokaisella omansa. Temperamentti ei ole ihmisen voima, intensiteetti tai räiskyminen. Myös rauhallisuus ja pidättyvyys ovat temperamenttipiirteitä. (Keltikangas - Järvinen 2004, 39 - 40.)

Temperamentti on ihmisen myöhemmän persoonallisuuden biologinen perusta. Se on joukko synnynnäisiä valmiuksia tai taipumuksia, jotka voidaan nähdä käyttöaineena, josta erilaiset ympäristön vaikutukset, kuten yhteisön odotukset ja kulttuurin normit ja arvostukset, muokkaavat persoonallisuuden. Temperamentin ja persoonallisuuden ero on siinä, että persoonallisuus syntyy ympäristön vaikutuksesta, kun taas temperamentti ilmaantuu jo ennen kuin ympäristö on ehtinyt niihin vaikuttaa. Ympäristö muokkaa kuitenkin myös temperamenttia. Temperamentti ilmenee esimerkiksi siinä, kuinka ihminen ilmaisee tunteitaan, tai miten pitkään hän pystyy keskittämään tarkkaavaisuutensa yhteen asiaan. (Keltikangas – Järvinen 2004, 36 - 37.)

Keltikangas – Järvinen (2004) muistuttaa, että ihmiset tekevät johtopäätöksiä sen mukaan, mitä he itse ajattelevat tai tuntevat käyttäytyessään tietyllä tavalla. Hänen mukaansa arkielämässä usein unohtuu, että toisen ihmisen ajatuksia ei voi lukea, ja että ulkoisen käytöksen perusteella voi tehdä vain hyvin rajallisia johtopäätöksiä siitä, mitä toinen ajattelee käyttäytyessään tietyllä tavalla. (Keltikangas – Järvinen 2004, 41.) Olen halunnut nostaa erilaiset temperamentit esille opinnäytetyöni tietoperustassa, sillä usein väärinymmärrysten ja niistä seuraavien konfliktien taustalla voi olla virheellinen päätelmä toisen ajatuksista tai toiminnasta. Keltikangas – Järvisen (2004, 41) mukaan tällaiset virhepäätelmät saattavat joskus tuottaa suurtakin haittaa ihmisten välisille sosiaalisille suhteille.

Skyttä (2000, 126) painottaa erilaisuuden ymmärtämisen ja arvostamisen tärkeyttä tiimityössä. Hänen mukaansa ihmiset epäilevät, että tiimiksi kasvaminen tarkoittaa samalla yksilöllisyyden häviämistä ja kaikkien jäsenten kehittymistä saman muotin mukaisiksi. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa, sillä aidossa tiimissä yksilöllisyyttä arvostetaan vielä enemmän kuin perinteisesti on tehty. Yksi tiimitoiminnan syvimpiä voimatekijöitä on erilaiset yksilöt ja heidän sitoutumisensa yhteiseen tarkoitukseen. Myös Mankan (2011, 8) mukaan juuri yksilöi-

den erilaisuus tuo yhteisöön energiaa, jolla yhteisöllisyyttä voidaan rakentaa, ja hyvä yhteisö auttaa jokaista jäsentään toteuttamaan omaa yksilöllisyyttään.

Temperamentti vaikuttaa myös huumoriin. Vesan (2009, 97 - 98) mukaan persoonalliset piirteet tulevat esille keskinäisessä vuorovaikutuksessa puheissa, naurussa, naurahduksissa, ilmeissä ja eleissä. Vuorovaikutuksessa huumoriltaan temperamenttisemmat, räväkämmät ja rohkeat eroavat vähemmän itseään esille tuovista, tarkkailevista ja ujoista. Temperamentiltaan rohkeat käyttävät huumorin tummempia sävyjä kuulijakunnasta huolimatta. He esittävät ajatuksena ja mielipiteensä herkästi huumorilla tai ilman. Ujommalle hoitajalle on ominaisempaa viljellä huumoria kahden kesken toisen hoitajan kanssa. Ryhmässä sen sijaan kuulostellaan, mitä sanotaan. Omia ajatuksia ja kokemuksia ei ujo hoitaja tuo helposti julki, vaan ilmennyttä huumoria jaetaan hymyllä ja naurulla, sekä joskus humoristisella kommentilla.

Auvinen ja Vähätiitto (2007) ovat koonneet käsikirjan jonka tarkoitus on antaa esimiehille työvälineitä ihmisten erilaisuuden hyödyntämiseen. Heidän mukaansa erilaisista persoonallisuustyypeistä koostuvaa työyhteisöä voidaan yhdistää selkeillä yhteisillä tavoitteilla ja arvoilla. Kuten aikaisemmin mainittiin, työyhteisö voi yhdessä määritellä itselleen tarkoituksenmukaiset pelisäännöt ja prosessit. Näitä luotaessa on tärkeää huomioida ihmisten erilaiset toimintatavat ja antaa niille tilaa. Tavoitteista ja arvoista keskustellaan yhteisesti ja määritellään, mitä ne tarkoittavat, sillä mikäli tavoitteita, arvoja ja pelisääntöjä ei tarkenneta yhteisesti, työntekijöille voi jäädä hyvinkin erilaisia mielikuvia niistä. Seurauksena saattaa olla, että ihmiset ohjautuvat eri suuntiin. (Auvinen & Vähätiitto 2007, 30.)

3.2 Vuorovaikutuksen haasteet

Airan (2012, 6) mukaan vuorovaikutuksen prosesseja tarkastelemalla voidaan löytää tyypillisiä yhteistyön haasteita. Usein jo pelkkä tietoisuus tavallisimmista haasteista voi auttaa ymmärtämään oman yhteistyöprosessin piirteitä ja vaiheita. Vuorovaikutusta tarkastelemalla voidaan myös tuottaa ymmärrystä ja työka-

luja, joiden avulla yleisimmät sudenkuopat voidaan välttää tai niistä päästään nopeammin eteenpäin.

3.2.1 Vuorovaikutuksen myytit

Inhimillisen vuorovaikutuksen kehittämiseksi on esitetty lukuisia yhteistyömalleja. Mallit eivät kuitenkaan toimi hyvin, jos asenteet ja ajatukset eivät ole avoimia ja joustavia. Jos itsemme ja muiden välillä on vuorovaikutusta haittaavia luuloja ja oletuksia, sosiaalisia myyttejä siitä, mitä vuorovaikutuksen tulee olla tai mitä se ei saa olla, jää hyvä yhteistyö toteutumatta. (Dunderfelt 1998, 90.)

Dunderfeltin (1998, 91) mukaan voidaan nimetä kuusi yhteistyötä hankaloittavaa myyttiä. Ensimmäinen myytti on *onnellisuusmyytti*. Tämä myytti sisältää oletuksen, että esimerkiksi hyvä työyhteisö on sellainen, jossa ei ole ristiriitoja. Hyvän työyhteisön merkki ei kuitenkaan ole vaikeuksien puute, vaan se, että vaikeuksien hoitamiseksi ryhdytään tekemään jotain rakentavaa. Dunderfeltin mukaan onnelliseksi ei synnytä vaan kehitytään. Toinen yhteistyötä hankaloittava myytti on *aikuisuuden myytti*. Tämän myytin olettamuksena on, että kaikkien pitäisi osata toimia kuin aikuiset ja pitää lapselliset tunteet sisällään. Aikuisuus ei kuitenkaan ole olotila, jossa ihminen on aina hyvin järkevä, täysin tiedostava ja rikkeetön. Ihmissuhteissamme menemme helposti lukkoon, jos huomaamme itsessämme ”lapsellisia” vihastumisen merkkejä tai jos ystävämme toimii kanssamme ”epäkypsästi”. (Dunderfelt 1998, 91.)

Kolmas Dunderfeltin (1998, 91 - 92) havaitsemista myyteistä on *viattomuuden myytti*. Tämä myytti sisältää ajatuksen siitä, että minä itse en aiheuta vaikeuksia, ja että olen toiminut juuri kuten pitääkin. Tähän myyttiin liittyy helposti toisen ihmisen syyllistäminen. Dunderfelt huomattaa, että olemme osallisina jokaisessa vuorovaikutustilanteessa jossa olemme mukana. Neljäs yhteistyötä hankaloittava myytti on *katastrofimyytti*. Sen mukaan vaikeudet ja ristiriidat tulevat vain pahemmiksi, jos niitä alkaa selvittää. Tähän myyttiin yhdistyy myös viides myytti, *asiantuntijamyytti*, jonka mukaan ihminen ei voi itse tehdä asioille mitään, koska ei ole saanut ihmissuhdekoulutusta. Nämä kaksi myyttiä ovat monil-

le vaikeimpia ylittää. Joskus ihmisten väliset henkilökemialliset ongelmat voivat tuntua niin polttavilta, että niin sanottu maallikko helposti vetäytyy ja odottaa, että paikalle kutsuttaisiin ulkopuolinen asiantuntija. Henkilö ei tiedä, mitä tekisi tai sanoisi, ja taustalla on ajatus, että tilanne muuttuu vielä pahemmaksi, jos yrittää tehdä jotain.

Kuudes myytti on *myytti muuttumattomuudesta*, ja sisältää oletuksen siitä, etteivät ihmiset koskaan muutu. Suotuisten olosuhteiden vallitessa ihmisen persoonallisuus voi kuitenkin muuttua paljonkin aikuisuudessa. Monet piirteemme ovat syntyneet varhaisvuosien sosiaalisen kanssakäymisen välityksellä, ja inhimillisen vuorovaikutuksen kautta ne voivat kehittyä myös aikuisuudessa. Myyteistä ja luuloista poistuminen vapauttaa energiaa kohdata hankalia henkilökemiallisia tilanteita. Lisäksi se luo innostusta ja perusteltua toivoa siitä, että vaikeatkin tilanteet voidaan ratkaista. (Dunderfelt 1998, 92.)

3.2.2 Selän takana puhuminen

Hoitotyön työyhteisöissä selän takana puhuminen tarkoittaa puheita toisesta hoitajasta joka ei ole vaikuttamassa kahden tai useamman hoitajan keskinäiseen vuorovaikutukseen ja sen sisältöön. Kun selän takana puhuminen kestää tilanteesta poissaolevan ihmisen tarkastelun, on selän takana puhuminen suoraa. Epäsuoraa se on silloin, kun puheen kohteelle ei voida suoraan paljastaa puheen sisältöä. Tällöin selän takana puhumisen motiivit ja päämäärät ovat epäselviä ja toisinaan myös pahansuopia. Jos kyseessä on pidempiaikainen ja tahallinen pahansuopa selän takana puhuminen, voidaan puhua kiusaamisesta. Tutussa työyhteisössä, jossa kollegat tunnetaan, erottaa, milloin kyseessä on hyväntahtoinen ja milloin pahantahtoinen selän takana puhuminen. (Vesa 2009, 110.)

Naisten vuorovaikutuksessa selän takana puhuminen on Vesan (2009, 110 - 111) mukaan vertaamista, jolloin ihmiset keskenään tarkastelevat ajatuksiaan, tuntemuksiaan ja tietojaan toisesta. Varsinkin uutta tulokasta tarkkaillaan, kuulostellaan ja yritetään muodostaa hänestä kuva ihmisenä ja kollegana. Hänelle ei välttämättä tehdä suoria kysymyksiä, vaan toisen kertomaa tietoa välitetään

eteenpäin ja pohditaan yhdessä. Merkityksellistä on, että työyhteisössä keskinäisten oletuksien tuloksena syntynyttä tietoa ei herkästi kyseenalaisteta, vaan oletukset saatetaan uskoa todeksi.

Vesan (2009, 89) mukaan selän takana puhuminen on naisten huumorin käytössä vuorovaikutuksellista kulttuurista perimää. Selän takana puhuminen luo puitteet, jotka osaltaan pitävät yllä osaston valtarakenteita ja hierarkiaa. Selän takana puhuminen on keskinäistä vuorovaikutusta, jossa oletuksilla, toisen arvottamisella, henkilökohtaisella tiedolla, sosiaalisilla taidoilla ja kyvykkyydellä ymmärretään ja suhteutetaan erilaisia asioita. Päämääränä selän takana puhumisessa ei ole luoda uutta vaan tulla kuulluksi ja ymmärretyksi kollegan taholta. Pitkään huumorilla selän takana puhuminen johtaa sekasortoon ja moraalin laskuun, jos pahantahtoisuus saa yhteisössä vallan. Syyllisiä etsitään herkästi, mutta uusia ratkaisuja tilanteista ulospääsemiseksi ei.

Hoitajan tulee kiinnittää huomiota siihen millaista tietoa hän välittää totena eteenpäin. Tuntemattomasta ihmisestä oletetaan helposti asioita, sillä tieto pohjautuu henkilökohtaisiin ennakkoluuloihin. Siksi tuleekin keskustella tuntemattoman ihmisen kanssa ennemmin kuin olla perustamatta tietoaan pelkästään jonkun muun kertomaan. Näin asiat voi suhteuttaa laajemmin tarkasteltuun tietoon. Tulkinnat ja arvottamiset toisesta ihmisestä saattavat olla julmia ja epäoikeudenmukaisia, ja toisinaan puheillaan voi tiedostamattaan ja tarkoituksettomasti aiheuttaa pahaa. Selän takana puhumisella ja sen tuottamalla solidaarisuudella on vuosisataiset perinteet. Hoitajien työyhteisöt tarvitsevatkin tietoa siitä, mitkä ovat ne tavat, joilla käytännön työssä käytetään rakentavasti kriittistä ajattelua sekä työyhteisöllistä avoimuutta. (Vesa 2009, 140 - 141.)

4 Työyhteisön ristiriitatilanteet ja niiden ratkaiseminen rakentavasti

Halusin sisällyttää opinnäytetyöhöni tietoa työyhteisön ristiriitatilanteista ja niiden rakentavasta ratkaisemisesta. Tässä luvussa tarkastelen aihetta *konfliktitilanteiden käsittelyn ja korjaavan palautteen antamisen* näkökulmasta. Lisäksi

esittelen konkreettisen keinon erimielisyyden selvittämiseen ”*kolmannen tilan*” avulla.

4.1 Konfliktitilanteet ja niiden käsitteleminen työyhteisössä

”Työyhteisön ristiriitatilanteissa ihmisten välinen normaali yhteistoiminnallinen vuorovaikutus muuttuu ensin voimakkaasti kilpailevaksi ja sitten taistelevaksi tai pelkästään vallankäytön välineeksi ” (Työturvallisuuskeskus 2013).

Styrman (2013) on tutkinut ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään ristiriitatilanteita ja niiden esiintyvyyttä hoitoalan työyhteisössä. Tuloksissa esille nousseet ongelmat liittyivät sekä ihmissuhteisiin että työhön. Ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat koskivat henkilökemioita, asioiden puimista selän takana, toisten sanomisten väärinymmärtämistä ja sovittujen käytäntöjen vastaisesti toimimista. Työhön liittyvät ristiriidat koskivat sovittujen käytäntöjen vastaisesti toimimista, eri ammattiryhmien välistä työnjakoa ja vastuuta, erilaisten työtehtävien aiheuttamia oikeudenmukaisuuden kokemuksia ja työn tekemättä jättämisistä tai muille siirtämisistä. (Styrman 2013, 31.)

Erilaiset mielipiteet ja näkemykset ovat organisaatiossa tärkeitä. Ne saattavat kuitenkin aiheuttaa ristiriitoja, mikäli niitä ei osata käsitellä ja hyödyntää oikein. Vaikka tietoisella tasolla ymmärrämmekin, että olemme erilaisia, meillä on tiedostamaton taipumus odottaa muiden käyttäytyvän kuten me itse. Kun näin ei tapahdukaan, tulkitsemme helposti toisen henkilön motiiveja väärin. Tästä on usein seurauksena ristiriitoja. Ihmisten erilaisuus ei kuitenkaan ole ainoa ristiriitoja aiheuttava seikka. Ristiriidat voivat saada alkunsa myös epäselvistä organisaatorakenteista ja rooleista, riittämättömistä vuorovaikutustaidoista tai johtamisesta. Työyhteisössä tulisikin kiinnittää huomiota sekä ristiriitojen käsittelytaitojen että työyhteisön rakenteisiin ja johtamiseen liittyvien asioiden kehittämiseen. (Auvinen & Vähätiitto 2007, 62 - 64.)

Työturvallisuuskeskus (2013) on nimennyt neljä näkökulmaa, jotka kannattaa pitää mielessä, kun työyhteisön ristiriitoja aletaan selvittämään. Ensimmäinen näkökulma on *ristiriidan määrittely*. Aina keskustelua ei käyda erimielisyyden tai riidan todellisista syistä. Aluksi pitääkin selvittää, voiko konflikti johtua väärinkäsityksestä, vääristä tiedoista, erilaisista tavoitteista tai siitä, että vallitseviin ongelmiin suhtaudutaan eri tavoin. Toinen näkökulma ristiriitojen selvittämiseen on *aiemmat yritykset*. Jos asiaa on jo aikaisemmin yritetty ratkaista, ei ongelmaa kannatta yrittää ratkaista samoilla keinoilla. Kolmas näkökulma on *osapuolet*. Konfliktien syiden selvittämisessä on tärkeää ymmärtää, keiden välillä erimielisyys on ja mikä on kunkin osuus, sillä usein osapuolien ympärille muodostuu ryhmiä. Neljäs työturvallisuuskeskuksen mainitsema ristiriitojen selvittämiseen liittyvä näkökulma on *ratkaisuhalu*. Jos riidan osapuolet eivät edes pyri sovintoon, voi olla tarpeen turvautua ulkopuoliseen apuun. Ulkopuolinen asiantuntija saattaa löytää etenemistien, jonka molemmat osapuolet pystyvät hyväksymään.

Ongelmiin puuttumista ei tule pitkittää. Selkkauksen syitä ei myöskään tule arvioida ennen kuin kaikkia osapuolia on kuultu. Arvostelun kohde ei aina ole välttämättä edes tietoinen siitä, että hän on tehnyt virheen tai että hän on hoitanut jonkin asian huonommin kuin on luullut. Kun asioihin puututaan ripeästi, ei vähäisestä alusta pääse syntymään vakavaa, koko työyhteisön toimivuutta rikkoavaa riitaa. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

4.2 Korjaavan palautteen antaminen ja minä -viestintä

Hyvin annettu ja ajoitettu korjaava palaute voi innostaa ja motivoida kasvuun ja kehitykseen. Auvinen ja Vähätiitto (2007) ovat koonneet vinkkejä korjaavan palautteen antamiseen. Heidän mukaansa on tärkeää varmistaa, että palautetilanteessa tavoitteena on aina toiminnan kehittäminen, eikä omien aggressioiden purkaminen. He painottavat, että palaute tulee aina kohdistaa tekemiseen, tapaan tai toimintaan, eikä henkilöön. Palautteen antajan tulee myös varmistua siitä, että palaute on riittävän tarkkaa niin, että palautteen saaja ei jää epätietoiseksi siitä, mitä asiaa pitäisi korjata. Jos kysymyksessä ei ole vakava virhe tai tilanne, palautteen antajan tulisi käyttää pehmentäviä ilmauksia, kuten ”sopisi-

ko” tai ”mitä olisit mieltä”. Palautteen antajan tulisi pyrkiä käyttämään ”minä” -viestejä niin paljon kuin mahdollista. Tällöin palaute aloitetaan ”olen huomionnut...” ennemminkin kuin ”sinä olet...”. Palautteen vastaanottajan on helpompi ottaa vastaan ”minä” –viestejä, koska ”sinä” –viestit kuulostavat helposti syylliseltä. Korjaava palaute tulisi aina antaa mahdollisimman pian ja aina yksityisesti. Palaute tulisi suunnitella etukäteen ja palautteen antajan tulisi miettiä minkälainen lähestymistapa sopii parhaiten palautteen saajalle. (Auvinen & Vähätiitto 2007, 57.)

Tutkiessaan alaisten kokemuksia palautevuorovaikutuksesta Berlin (2008) huomasi, että negatiivinen eli korjaava palaute johti yllättävän harvoin toiminnan muuttamiseen. Kriittisen palautteen vastaanottamisen hankaluudet voivat hänen mukaansa liittyä palautteen mukanaan tuomaan muutostarpeeseen, joka puolestaan luo epävarmuuden ja jopa pelon tunteita. Negatiivinen palaute myös kyseenalaistaa ehyttä kuvaa itsestä ja omasta toiminnasta. Kriittisen palautteen käsittelemiselle tulisi varata riittävästi aikaa ja keskustelun mahdollisuuksia, jotta palaute siirtyy toiminnan tasolle. Pidemmällä tähtäimellä palautteesta voi oppia, mikäli se on vastaanottajan mielestä aiheellista ja tarjoaa konkreettisia keinoja toiminnan parantamiseksi. Palautteen hyväksymiseen liittyy myös keskeisesti tapa, jolla palaute kommunikoidaan. (Berlin 2008, 213 - 214.)

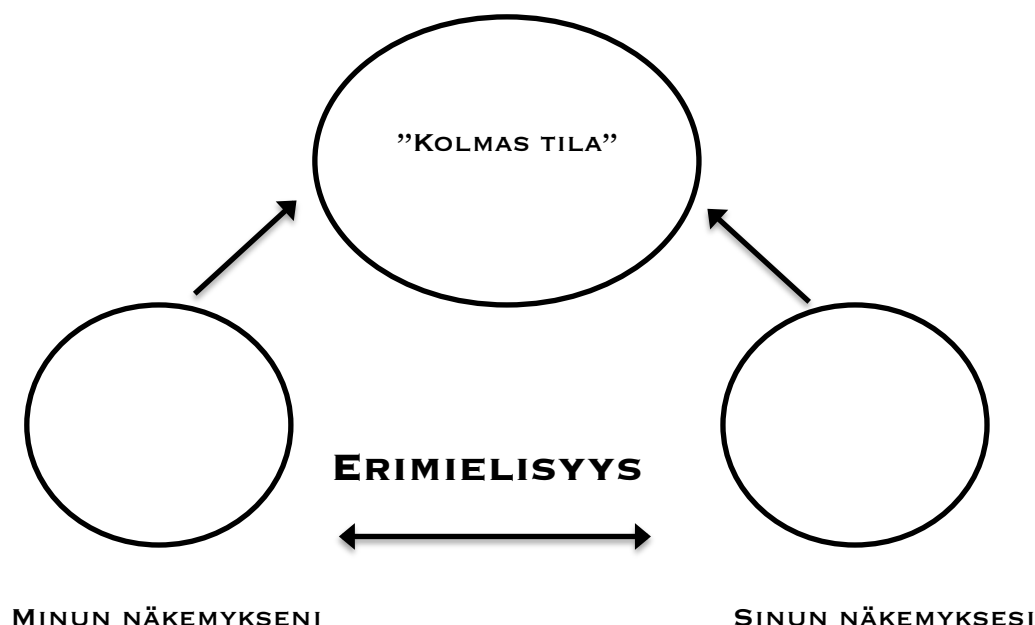
Kyselevä lähestymistapa on konkreettinen keino, jolla voi viestiä halukkuudesta keskustella palautteesta ja kyseenalaistaa palautteen sisältöä. Tällainen vuorovaikutus edistää tasavertaisuutta ja avoimuutta tilanteessa, vähentää puolustuskannalle menemistä ja antaa mahdollisuuden uusien merkitysten etsimiselle ja luomiselle. (Berlin 2008, 215.)

4.3 Ristiriitatilanteiden ratkaiseminen ”kolmannen tilan” avulla

Styrman (2013) on tutkinut hoitoalan alaisten roolia työhyvinvoinnin rakentajina. Tutkimuksessa selvisi, että haasteena ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa on se, kuinka asianomaiset voisi saada ymmärtämään myös toisen osapuolen näkökannan asiaan. Asioiden käsittelyyn kaivattiin lisää avoimuutta selän takana

puhumisen sijaan. Lisäksi haasteellisena koettiin sopivan ratkaisukeinon löytäminen, kun kaikki ihmiset ovat erilaisia. (Styrman 2013, 32.) Kun konflikteja lähdetään ratkaisemaan rakentavasti, tavoitteena on molempien osapuolten tarpeiden tyydyttäminen ja oikeuksien kunnioittaminen. Auvisen ja Vähätiiton (2007, 67) mukaan yksi tapa pyrkiä rakentavaan lähestymistapaan konfliktitilanteissa on ”kolmannen tilan” (kuvio 4) löytäminen. Termiä ”kolmas tila” voidaan käyttää apuvälineenä visuaalisesti tai fyysisesti siirtymisessä vastaanottavampaan asenteeseen.

Auvisen ja Vähätiiton (2007, 67) neuvo on, että jos mielipiteet asiasta ovat hyvin erilaiset, ei asiasta kannata jäädä väittelemään. Sen sijaan osapuolten tulisi esittää oma näkemyksensä ja kuunnella toisen näkökanta. Kummankin osapuolen tulisi pysyä avoimena ajatukselle, että kumpikaan ei ole täysin oikeassa tai täysin väärässä. Ristiriitatilanteen osapuolten on asetuttava mielessään ”kolmanteen tilaan”, jossa on mahdollisuus löytää yhteisesti ratkaisu tai uusi näkökulma, joka on parempi kuin kummankaan alkuperäinen näkemys yksin. Uuden yhteisen näkemyksen luominen tulisi aloittaa selvittämällä missä näkemykset kohtaavat ja missä eroavat. Toinen henkilö kutsutaan ”kolmanteen tilaan” kyselimällä ja tekemällä ehdotuksia ”kolmannelle” tavasta, joka voi olla ihan uusi näkemys tai yhdistelmä molempien näkemyksiä.



Kuvio 4. "Kolmannen tilan" löytäminen erimielisyyksissä. (Auvinen & Vähätiitto 2007, 67)

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tarkastella sairaanhoitajan vuorovaikutusosaamista hoitoalan työyhteisöissä. Opinnäytteen tietoperustassa aihetta lähestytään työyhteisöosaamisen ja vuorovaikutusosaamisen näkökulmista. Tietoperustaan pohjautuen laadittiin *työyhteisön toimintafilosofiasta poster*i, jota voidaan käyttää perehdytysmateriaalina yksityisessä hoitokodissa, jossa ollaan parasta aikaa opettelemassa tiimeissä työskentelyä. Tarkoituksena ei kuitenkaan ollut laatia posteria pelkästään tiimityöskentelyä ajatellen, vaan saada työntekijät ajattelemaan omaa rooliaan työyhteisön jäsenenä mahdollisimman laaja-alaisesti. Posteria ei ole suunnattu pelkästään uusille työntekijöille, vaan sen on tarkoitus olla ohje työyhteisössä toimimiseen kaikille työntekijöille. Tietoperustasta kerätyn tiedon lisäksi posterin pohjana toimivat työntekijöiltä kerätty palaute työyhteisölle sekä yrityksen omat arvot. Posterit tulevat esille hoitokodin molempiin toimintayksiköihin.

Laaditun posterin tarkoituksena on kasvattaa työyhteisön yhteishenkeä, vahvistaa työhyvinvointia ja saada työntekijät olemaan ylpeitä omasta osaamisestaan ja työyhteisöstään. Posterin tarkoituksena on positiivisella tavalla vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ja helpottaa arkipäivän vuorovaikutustilanteita, jotka voivat joskus olla haasteellisiakin. Posterin tavoitteena on saada työntekijät ymmärtämään, arvostamaan ja kunnioittamaan erilaisia persoonia ja toimintamalleja. Työyhteisötyöskentelyn tavoitteena ei ole pyrkiä luomaan ongelmattonta työyhteisöä, vaan purkaa vuorovaikutuksen myyttejä ja antaa konkreettisia vinkkejä ristiriitatilanteiden ratkaisemiseen. Laadittu posterit toimii osana työyhteisötaitojen koulutusta ja kokoaa yhteiset asiat konkreettiseksi muistitauluksi. Tavoitteeseen päästessään opas toimii kannustimena ja positiivisen energian lähteenä: ” Voi että miten mukavaa on olla osa tällaista porukkaa!”

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja Elma-Koti Oy

Elma-Koti on vuonna 1990 perustettu elämyksellinen hoitokoti kehitysvammaisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoito- ja asumispalvelua. Elma-Kodissa on 18 vakituista asukaspaikkaa. Asukkaat tulevat lähikunnista, ja osa heistä on muuttanut Elma-Kotiin jo heti sen perustamisen aikoihin. Maalaismaaisessa Koverossa eletään täyttä elämää kahdessa talossa, Elmassa ja Elmerissä. Elma-hoitokoti on yhdeksän nuoren kehitysvammaisen koti, kun taas vuonna 2009 valmistunut esteetön Elmeri -hoitokoti tarjoaa kodin kymmenelle ikääntyneelle kehitysvammaiselle. Elma-Kodin ympärivuorokautisesta hoidosta vastaa moniammatillinen henkilökunta, johon kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoitoapulaisia, päivätoiminnan ohjaajia sekä keittäjä. Yhteensä henkilökuntaan kuuluu 17 eri alan osaajaa. Ikäjakama henkilökunnassa on laaja, kun nuorimmat työntekijät ovat hieman yli kahdenkymmenen ja vanhimmat yli kuusikymmenvuotiaita. Pitkä kokemus ja uusin tieto yhdistyvät arjen hoitotyössä. Molemmissa taloissa toimii vastaava sairaanhoitaja, jonka vastuulla on talotilain ohjaaminen ja johtaminen. Myös yrittäjät ovat aktiivisesti mukana talojen

arjessa. Henkilökunnan ammattitaitoa kehitetään jatkuvasti sekä työpaikkakoulutuksilla että ammatillisella jatkokoulutuksella. Elma-Kodissa on meneillään sukupolvenvaihdos, kun perheyhtiö siirtyy äidiltä tyttärelle.

Kehitysvammatyö on tapahtumarikasta, eikä työvuoron alkaessa voi aina tietää, mitä vuoron aikana voi tapahtua. Tästä syystä henkilökunnan on pystyttävä nopeaan, itsenäiseen päätöksentekoon. Työvuoroja ei myöskään ole ohjeistettu kovinkaan tarkasti, sillä työntekijälle on haluttu jättää mahdollisuus muokata itse omaa työpäiväänsä. Tämänäyttöinen työskentely vaatii ammattitaidon ja aloitekyvyn lisäksi hyvää tiedonkulkua, sillä huono tiedottaminen lisää epävarmuutta ja väärinkäsitysten mahdollisuutta. Kaikenlaiset ylimääräiset sekaannukset väsyttävät, heikentävät työmotivaatiota ja vievät energiaa. Tästä syystä tiimityötaidot nousevat Elma-Kodissa erityisen tärkeään asemaan.

6.2 Opinnäytetyöprosessi

7 Pohdinta

7.1 Opinnäytetyön pohdintaa ja arviointia

Kuten jo aikaisemmin on käynyt ilmi, hyvä työyhteisö ei tarkoita samaa kuin ongelmaton työyhteisö. Täysin ongelmatonta työyhteisöä tuskin on olemassakaan. Hyvä työyhteisö on terve ja avoin ja pystyy käsittelemään esiin nousevat ongelmatilanteet rakentavasti, ja eteen tuleviin haasteisiin suhtaudutaan mahdollisuutena kehittyä. Tämän sisäistäminen auttaa työyhteisöä selviytymään vaikeistakin tilanteista. On tärkeää ymmärtää, etteivät ristiriitatilanteet tarkoita sitä, että työyhteisö voisi huonosti. Päinvastoin sen voi ajatella positiivisena merkkinä siitä, että mielipiteitä uskalletaan ilmaista. Vuorovaikutuksen myyttien läpikäyminen ja purkaminen yhdessä työyhteisön kanssa voi olla hyödyllistä. Vuorovaikutuksen haasteista ei tulisi vaieta, vaan ne tulisi nostaa keskusteluun ja

puhua asioista ”niiden oikeilla nimillä”. Esimerkiksi selän takana puhuminen on asia, josta työyhteisössä tulisi keskustella yhteisesti. Kun ihmiset ymmärtävät, kuinka suuri vaikutus heidän omilla teoillaan ja valinnoillaan työyhteisön yhteishengelle on, osaavat he ehkä valitakin rakentavampia toimintamalleja. Nämä asiat eivät ole itsestäänselvyyksiä, ja tällainen työskentely vaatii aikaa, opettelua ja myös hyvää johtamista. Asioista suoraan puhuminen on usein vaikeampaa kuin niistä vaikeneminen.

Muutokset ja uudistukset voivat tuntua hankalilta ja herättää muutosvastarintaa, jos ne vain ilmoitetaan ja annetaan ylhäältäpäin. Arvojen ja asenteiden vaikutus onkin huomioitava, ja yhteisö saatava sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin ennen kuin muutoksia voidaan lähteä toteuttamaan. Tässäkin on huomioitava erilaiset temperamentit ja luonteet. Joku tarvitsee enemmän aikaa sulatella uusia asioita, kun taas toiset ovat jo suin päin toteuttamassa radikaalejakin muutoksia. Onkin ensiarvoisen tärkeää ymmärtää, että jokaisen suhtautumistapa on yhtä oikea, ja että työyhteisöön mahtuu ja sinne tarvitaan kaikenlaisia toimijoita. Yksi tiimityön syvimpiä voimatekijöitä on erilaiset yksilöt ja heidän sitoutumisensa yhteiseen tarkoitukseen.

Työyhteisön toimintafilosofiaan pystyy sitoutumaan, kun se on koottu työyhteisön omista ajatuksista. Tästä näkökulmasta myös tiimityöskentelyyn siirtyminen voi onnistua sujuvammin kun huomataan, että nykyinen työskentely sisältää jo paljon tiimityöskentelyn elementtejä. Tällöin ei lähdetä luomaan kokonaan uutta, vaan kehitetään jo olemassa olevaa. Tällainen lähestyminen voi hälventää ennakkoluuloja ja madaltaa kynnystä uuteen työtapaan siirtymisessä.

Posterin tavoitteena oli auttaa työntekijöitä näkemään työyhteisön sisäinen vuorovaikutus ikään kuin ulkopuolisen silmin. Tarkoituksena oli tehdä työyhteisön vuorovaikutus- ja yhteistyökulttuuri näkyväksi ja kirkastaa sitä. Opinnäytetyö saavutti tämän tavoitteen. Prosessina toimintafilosofian laatiminen oli mielenkiintoinen, silmiä avaava ja innostava.

7.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Pohdittaessa opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta olen käyttänyt osittain samoja kriteerejä kuin mitä tieteellisessä tutkimuksessa käytetään. Vaikka toiminnallinen opinnäytetyö ei sisälläkään tutkimuksellista osuutta, voi kriteereitä mielestäni soveltaa myös opinnäytetyöprosessiin. Opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta olen käsitellyt *oman asemani, vapaaehtoisuuden, aineistonkeruun, lähdekritiikin, plagioinnin sekä luotettavan raportoinnin näkökulmasta*. Opinnäytteeni suurin eettinen kysymys liittyy omaan asemaani työyhteisössä. Toimin itse kohdetyöyhteisön esimiehenä, joten on otettava huomioon, että se voi vaikuttaa keräämäni aineiston laatuun. Voisi ajatella, että työntekijät kokevat, että heidän tulee jollain lailla kaunistella kuvaa työyhteisöstä, tai että henkilökunnalta saatu palaute olisi ollut erilaista, jos se olisi kerätty anonyymisti tai jos sitä olisi kerännyt yksi työntekijöistä. Itse kuitenkin uskon siihen, että työntekijät pystyivät välittämään terveisensä työyhteisölle suhteellisen rehellisesti ja totuudenmukaisesti. Kohdetyöyhteisössä on tehty töitä työyhteisötaitojen parissa jo useamman vuoden ajan, joten avoimen kommunikoinnin ja suoraan puhumisen kulttuuri ovat jo saavuttaneet jalansijaa, eikä tällainen suoraan kysymisen ja vastaamisen malli ole uusi. Lisäksi kasvokkain tehty aineiston keruu tukee koko toimintafilosofian arvoja, joissa painotetaan avoimuutta ja luottamuksellista suoraan puhumista.

Puhuttaessa työyhteisön hyvinvoinnista ja omasta jaksamisesta, voidaan liikkua hyvinkin henkilökohtaisella ja yksityisellä tasolla. Työntekijöiden terveisiä kerätessä en painostanut ketään kertomaan ajatuksiaan, vaan ikään kuin ”heitin kysymyksen ilmaan”. Työntekijöiden terveiset kerättiin kasvokkain keskustelemalla. Tavoitteena oli kuulla työntekijöiden ajatuksia, jotka osaltaan ohjaisivat opinnäytetyöprosessia, mutta varsinaista tutkimusaineistoa ei kerätty. Jos kyseessä olisi ollut tutkimuksellinen työ, olisin todennäköisesti tiedottanut asiasta etukäteen ja suorittanut aineistonkeruun esimerkiksi teemahaastattelun. Toiminnallisen opinnäytetyön aineistonkeruun luonteeseen sopii kuitenkin mielestäni myös tällainen epävirallisempi lähestymistapa, kun palautteesta ei varsinaisesti johdeta tuloksia.

Osalta työntekijöistä vastaukset tulivat saman tien, osan piti miettiä hetken aikaa. Jokainen laittoi kuitenkin ainakin positiivisia terveisiä. Työntekijöille ei oltu kerrottu aineiston keruusta etukäteen, vaan se suoritettiin osana kahdenkeskisiä kehityskeskusteluita. Työntekijöille kerrottiin, että kirjoittaisin terveiset ylös, mutta että niitä ei käytettäisi opinnäytetyössä niin, että ne pystyisi tunnistamaan ja kohdentamaan johonkin tiettyyn yksilöön. Työntekijöiden suhtautuminen aineiston keruuseen oli poikkeuksetta positiivinen, ja he kiinnostuivat aiheesta. Osa työntekijöistä sanoi, ettei heille tule äkkiseltään mitään kehitettävää mieleen. Toiset taas olivat selvästikin miettineet työyhteisön asioita ja pystyivät vastaamaan kysymykseen helpommin. Jos nyt tekisin opinnäytetyötä uudestaan, saattaisin ilmoittaa työntekijöille tulevasta aineistonkeruusta etukäteen, jotta he pystyisivät miettimään terveisiään etukäteen. Toisaalta aihetta on työyhteisössä käsitelty aikaisemminkin, joten aihe ei ollut kenellekään aivan vieras. Spontaanit vastaukset saattavat liittyä juuri sillä hetkellä työntekijän arjessa näkyviin asioihin, kun taas pidemmällä aikavälillä mietityt vastaukset saattaisivat olla luonteeltaan yleisempiä. Kummassakin vaihtoehdossa on edut ja haitat.

Olen käyttänyt tietoperustani lähteissä monentyyppistä kirjallisuutta. Mukana on väitöskirjoja, pro gradu -tutkielmia, ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä, artikkeleita sekä myös oppikirjoja. Sekä työyhteisö- että vuorovaikutustaidoista on laadittu useita oppaita niin työntekijöille, esimiehille kuin opettajillekin. Koska ajatukseni oli alun perin laatia vuorovaikutusopas työntekijöille, oli luonnollista lähteä liikkeelle tutustumalla jo kirjoitettuihin oppaisiin. Jos lähtisin nyt tekemään opinnäytetyötä uudestaan ja tietäisin alusta asti laativani posterin työyhteisön toimintafilosofiasta, keskittäisin hakuni tieteellisiin aikakausjulkaisuihin ja niistä löytyviin tutkimustuloksiin. Olen kuitenkin pyrkinyt tukemaan oppaiden väittämiä tutkimustuloksilla ja näin ollen tasapainottamaan tietoperustaa. Lähteeni ovat verrattain tuoreita ja käsittelevät työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja monipuolisesti. Tietoperustan laajuudesta johtuen yksittäistä osa-aluetta voidaan käsitellä vain pintapuolisesti, mutta kokonaisuus on mielestäni lopputuotetta ajatellen tarkoituksenmukainen ja tarpeeksi kattava.

Olen välttänyt epärehellisyyttä kaikissa opinnäytetyön vaiheissa. Olen tehnyt lähdemerkinnät huolellisesti, enkä ole esittänyt muiden tutkimuksia omina aja-

tuksinani. Olen käyttänyt lähteenä myös omaa pro gradu -tutkielmaani (Puupponen 2009), mutta vain niiltä osin, jotka sopivat opinnäytetyöni aiheeseen. Olen mahdollisuuksien mukaan pyrkinyt käyttämään eri lähteitä kuin pro gradu -tutkielmassani. Tiettyjä yhtäläisyyksiä töiden välillä väistämättä kuitenkin esiintyy, olihan pro gradu -tutkielmani aiheena toimiva vuorovaikutus, vaikkakin eri näkökulmasta.

Olen laatinut opinnäytetyöraporttini niin, että siitä selviää opinnäytetyöprosessin eteneminen vaihe vaiheelta. En ole pitänyt varsinaista opinnäytetyöpäiväkirjaa, johon olisin kirjannut opinnäytetyön etenemistä. Tällainen päiväkirja olisi varmasti hyödyttänyt myös lukijaa. Toisaalta olen tehnyt opinnäytetyöni suhteellisen lyhyellä aikavälillä, joten asiat ovat vielä hyvin muistissa, mikä parantaa opinnäytetyön raportoinnin luotettavuutta. Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus ja kirjallinen raportti tukevat toisiaan hyvin. Vaikka aihealueeni onkin lähtökohteisesti laaja, olen tyytyväinen opinnäytetyön aiheen rajaamiseen. Useassa lähteessä on mainittu esimiestyön merkitys työyhteisön toimivuuden kannalta. Koska opinnäytetyö keskittyy työntekijöiden keskinäiseen vuorovaikutukseen, esimiehen rooli on tarkoituksella jätetty pieneksi. Rajaamalla asiakassuhteet ja johtamisen elementit työn ulkopuolelle olen pystynyt keskittymään nimenomaan henkilökunnan sisäiseen ja keskinäiseen vuorovaikutukseen. Tämä parantaa opinnäytetyön luotettavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.

7.3 Kehittämis- ja tutkimusideat

Vuorovaikutussuhteiden merkitys toimivalle yhteistyölle on niin suuri ja monimuotoinen, että vuorovaikutussuhteiden näkökulma tulisi nykyistä paremmin huomioida yhteistyötutkimuksessa ja teorian kehityksessä. (Aira 2012, 130 - 131.) Vuorovaikutussuhteiden merkitystä työhyvinvoinnille ja sitä myöten työn laadulle ja tuloksellisuudelle on tutkittu verrattain vähän, ja siinä olisikin hyvä tutkimusaihe esimerkiksi hoitoalan jatko-opintoihin. Kiinnostavaa olisi tehdä tutkimusta myös siitä, kuinka tämä näkökulma näkyy hoitoalan koulutusohjelmien opetussuunnitelmissa nyt ja tulevaisuudessa.

Työyhteisön toimintafilosofian laatiminen ja työyhteisötaitoihin perehtyminen oli prosessina niin mielenkiintoinen ja hyödyllinen, että sitä voisi kehittää ja muokata jonkinasteiseksi koulutuskokonaisuudeksi. Uskon, että tämäntyylisestä työkentelystä olisi hyötyä monessa hoitoalan työyhteisössä.

Kehitystyö Elma-Kodissa jatkuu, ja seuraavaksi tarkastelun kohteeksi nousee asukkaiden kohtaaminen. Lisäksi johtamista kehitetään niin, että se tukee työhyvinvointia ja työn organisointia entistä paremmin.

Lähteet

- Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen, P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Väitöskirja.
- Auvinen, S. & Vähätiitto, H. 2007. Käsikirja – 16 johtamistyyppiä. Helsinki: Gracicolor.
- Berlin, S. 2008. Innostava, lannistava, helpottava palaute. Alaisten kokemuksia ja näkemyksiä esimiehen ja alaisen välisestä palautevuorovaikutuksesta. Vaasan yliopisto. Johtamisen laitos. Väitöskirja.
- Dunderfelt, T. 1998. Henkilökemia. Yhteistyö erilaisten ihmisten välillä. Helsinki: WSOY.
- Hentunen, K. 2013. Koulutuksella lisää hymyä työpaikoille. Karjalainen 4.11.2013, Kotimaa, 6.
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2013. Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto. <http://www.jamk.fi/fi/Koulutus/Sosiaali-ja-terveysala/Hoitotyön-suuntautumisvaihtoehto/> 3.12.2013.
- Kauppila, R. 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Keuruu: Otava.
- Kauko-Valli, S. & Koiranen, M. 2010. Työnilo ja henkinen hyvinvointi. Teoksessa Suutarinen, M. & Vesterinen, P.-L. (toim.) Työhyvinvoinnin johtaminen. Keuruu: Otava, 100-110.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2004. Temperamentti. Ihmisen yksilöllisyys. Helsinki: WSOY.
- Korva, J. & Kultanen, N. 2012. Hoitajien välinen kollegiaalisuus kirurgisilla vuodeosastoilla. Diakonia ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kurtti-Sonninen, E. 2003. Sosiaali- ja terveysalan professiot, kollegiaalisuus ja ammatillinen yhteistyö. Kuopion yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Lisensiaattityö.
- Latvala, R. 2001. Sairaanhoidtajien ammatillinen yhteistyö. Kyselytutkimus erikoissairaanhoidossa työskenteleville sairaanhoidajille. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu.
- Latvanen, P. 2008. Osastonhoitajien työhyvinvointi ja sen ulottuvuuksia. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu.
- Manka, M.-L. 2011. Työyhteisötaidot työhyvinvoinnin perustana. Terveystenhoitaja (4 - 5), 6 - 9
- Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Tampere: Tammi.
- Nakari, M.-L. 2003. Työilmapiiri, työntekijöiden hyvinvointi ja muutoksen mahdollisuus. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Väitöskirja.
- Ojala, A.-K. 2013. Työyhteisötaidot avaimena työhyvinvointiin. Työyhteisötaitojen arviointiin tarkoitetun mittarin kehittäminen lääkinnällisessä kuntoutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Opinnäytetyö.
- Ollila, S. 2006. Osaamisen strategisen johtamisen hallinta sosiaali- ja terveysalan julkisissa ja yksityisissä palveluorganisaatioissa. Johtamisosaamisen ulottuvuudet työnohjauksellisena näkökulmana. Vaasan yliopisto. Terveystalouden ja -talouden laitos. Väitöskirja.

- Peltola, J. 2003. Kollegiaalisuus hoitotyössä – edistävät ja estävät tekijät sairaanhoitajien arvioimana. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden opettajankoulutus. Opinnäytetutkielma.
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. 2012. Hoitotyön koulutusohjelma. Opetussuunnitelma.
http://soleops.pkamk.fi/opsliitteet/SOTE/Hoitotyön_ISAT OPS_teksti_2012_www_versio.htm. 4.11.2013
- Puupponen, O. 2009. ”Tunnin jälkeen kaikki ovat tyytyväisiä” Näkökulmia musiikin aineenopettajien ja oppilaiden väliseen toimivaan vuorovaikutukseen. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Musiikin laitos. Pro gradu –tutkielma.
- Pyöriä, P. 2012. Hyvinvoiva henkilöstö, menestyvä organisaatio. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus, 7-22.
- Rehnbäck, K. & Keskinen, S. 2005. Työhyvinvointia alaistaidoilla ja esimiestyön hallinnalla. Tutkimusraportti. Kuntien eläkevakuutus.
- Skyttä, A. 2000. Tiimitys ja sen läpivienti. Matkalla kohti matalampia organisaatioita. Keuruu: Otava.
- Surakka, T. 2009. Hyvä työpaikka hoitoalalla – näin haetaan ja sitoututetaan osaajia. Vammala: Tammi.
- Suutarinen, M. 2010. Työhyvinvoinnin organisointi.
- Styrman, P. 2013. Alaiset työhyvinvoinnin rakentajina. Toimintamallit ristiriitatilanteiden ratkaisemiseen työpaikalla. Centria ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Opinnäytetyö.
- Työturvallisuuskeskus. 2013. Vuorovaikutus työyhteisössä.
<http://www.ttk.fi/index.phtml?s=134> 4.11.2013.
- Vesa, P. 2009. Aineistolähtöinen teoria hyvää oloa ja työhyvinvointia edistävää huumorista hoitajien keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja.
- Vesterinen, P.-L. 2010. Hyvät työyhteisötaidot luovat hyvinvointia. Teoksessa Suutarinen, M. & Vesterinen P.-L. (toim.) Työhyvinvoinnin johtaminen. Keuruu: Otava, 111-117.
- Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.
- Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Henkilökunnan palaute työyhteisölle

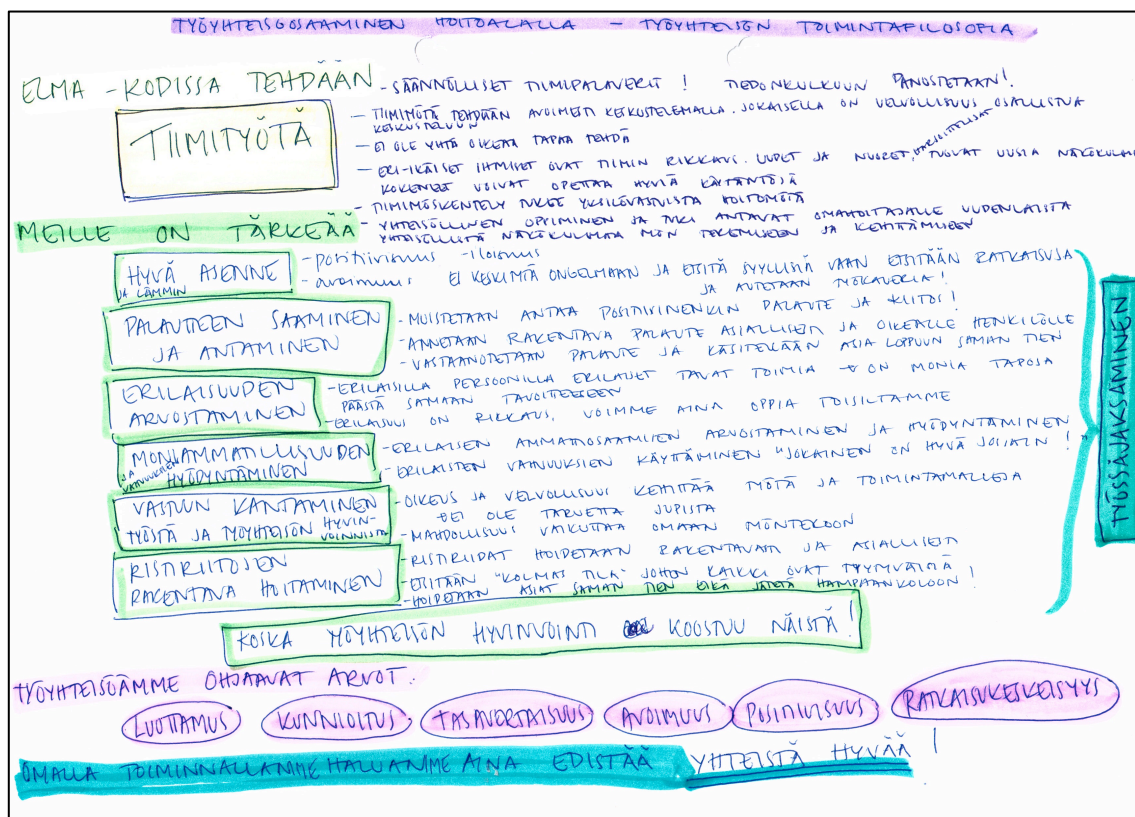
Kehitettävää

- Positiivisen ajattelun korostaminen ja eteenpäinvieminen
- Avoimuus ja asioista puhuminen kaikilla tasoilla
- ->kysytään ihmiseltä itseltään eikä joltain muulta
- Positiivisen palautteen antaminen
- Kiitoksen antaminen
- Kysy neuvoa jos et tiedä mitä tehdä
- Toisten kunnioittaminen ja toisen työpanoksen arvostaminen
 - ➔ Monia tapoja päästä samaan päämäärään
- Tiedonkulku ja tiedottaminen vähentää epävarmuutta
- Omat vahvuudet jokaisella
- Tilaa erilaisille vahvuuksille (perushoito ja ohjaava työ)

Positiivista

- Lämmin, mukava henki
- On kiva tulla töihin
- Luottamus
- Ajatuksia ei jyrätä vaan niitä makustellaan
- Ei olla myrtsinä työkaveria kohtaan
- Huumori, positiivisuus ja iloisuus
- Toisen työn kunnioittaminen ja arvostaminen
- Yhteiset tavoitteet
- Lämmin henki
- Yhteistyö hyvää ja helppoa
- Ajatusten vaihto päivän aikana ja kommunikointi
- Tasavertaisuus ja tasapuolisuus
- Helppo pyytää apua ja kaveriksi
- Luottamus
- Hyödynnetään talon sisäistä moniammatillisuutta
- Voi kysyä neuvoa keneltä tahansa
- Palautteen antaminen ja kiittäminen
- Vastuun kantaminen
- Annetaan apua kun sitä tarvitaan
- Avoin ilmapiiri jossa voi sanoa mitä ajattelee
- Hyväntuulisuus
- Mielipiteiden kuuleminen
- Hyvä yhteishenki

Toimintafilosofian hahmotelma



Työyhteisön toimintafilosofia – tekstimuoto

ELMA-KODISSA TEHDÄÄN

TIIMITYÖTÄ

- Tiimin jäsenet ovat sitoutuneet yhteisiin tavoitteisiin ja työtä tehdään yhdessä
- Tiimityötä tehdään avoimesti keskustelemalla. Jokaisella on oikeus ja velvollisuus osallistua yhteiseen keskusteluun, eikä asioita puida selän takana.
- Tiimin jäsenillä on erilaisia, toisiaan täydentäviä taitoja. Jokaisen panos on tärkeä.
- Eri-ikäiset ihmiset ovat tiimin rikkaus. Uudet työntekijät, nuoret työntekijät ja harjoittelijat tuovat uusia näkökulmia kun taas kokeneet voivat opettaa hyviä käytänteitä.
- Tiimi antaa omahoitajalle tukea ja uudenlaista näkökulmaa työn tekemiseen ja kehittämiseen
- Säännölliset tiimipalaverit tukevat tiedonkulkua ja vähentävät epävarmuutta

MEILLE ON TÄRKEÄÄ...

HYVÄ JA LÄMMIN ASENNE

- Ei jäädä murehtimaan ongelmia ja etsitä syyllisiä, vaan etsitään ratkaisuja ja autetaan työkaveria
- Positiivisuus, iloisuus, avoimuus, hyväntahtoinen huumori

PALAUTTEEN SAAMINEN JA ANTAMINEN

- Muistetaan antaa positiivinen palaute ja kiitos
- Annetaan rakentava palaute asiallisesti ja oikealle henkilölle
- Vastanotetaan palaute ja käsitellään asia loppuun saman tien

ERILAISUUDEN ARVOSTAMINEN

- Erilaisilla persoonilla on erilaiset tavat toimia ja on monia tapoja päästä samaan tavoitteeseen
- Erilaisuus on rikkaus, ja voimme aina oppia toisiltamme

Työyhteisön toimintafilosofia – tekstimuoto**MONIAMMATILLISUUDEN JA VAHVUUKSIEN HYÖDYNTÄMINEN**

- Erilaista ammattiosaamista arvostetaan ja hyödynnetään
- Erilaisia vahvuuksia käytetään hyväksi – jokainen on hyvä jossain

TYÖYHTEISÖN HYVINVOINNISTA VASTUUN KANTAMINEN

- Jokaiselle on oikeus ja velvollisuus kehittää työtä ja toimintamalleja
- Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa omaan työnteekoon
- Jokaisella on vastuu työyhteisön hyvinvoinnista

RISTIRIITOJEN RAKENTAVA RATKAISEMINEN

- Ristiriitatilanteet hoidetaan rakentavasti ja asiallisesti
- Etsitään ”kolmas tila” johon kaikki voivat olla tyytyväisiä
- Hoidetaan asiat saman tien eikä jäädä kaivelemaan tapahtunutta

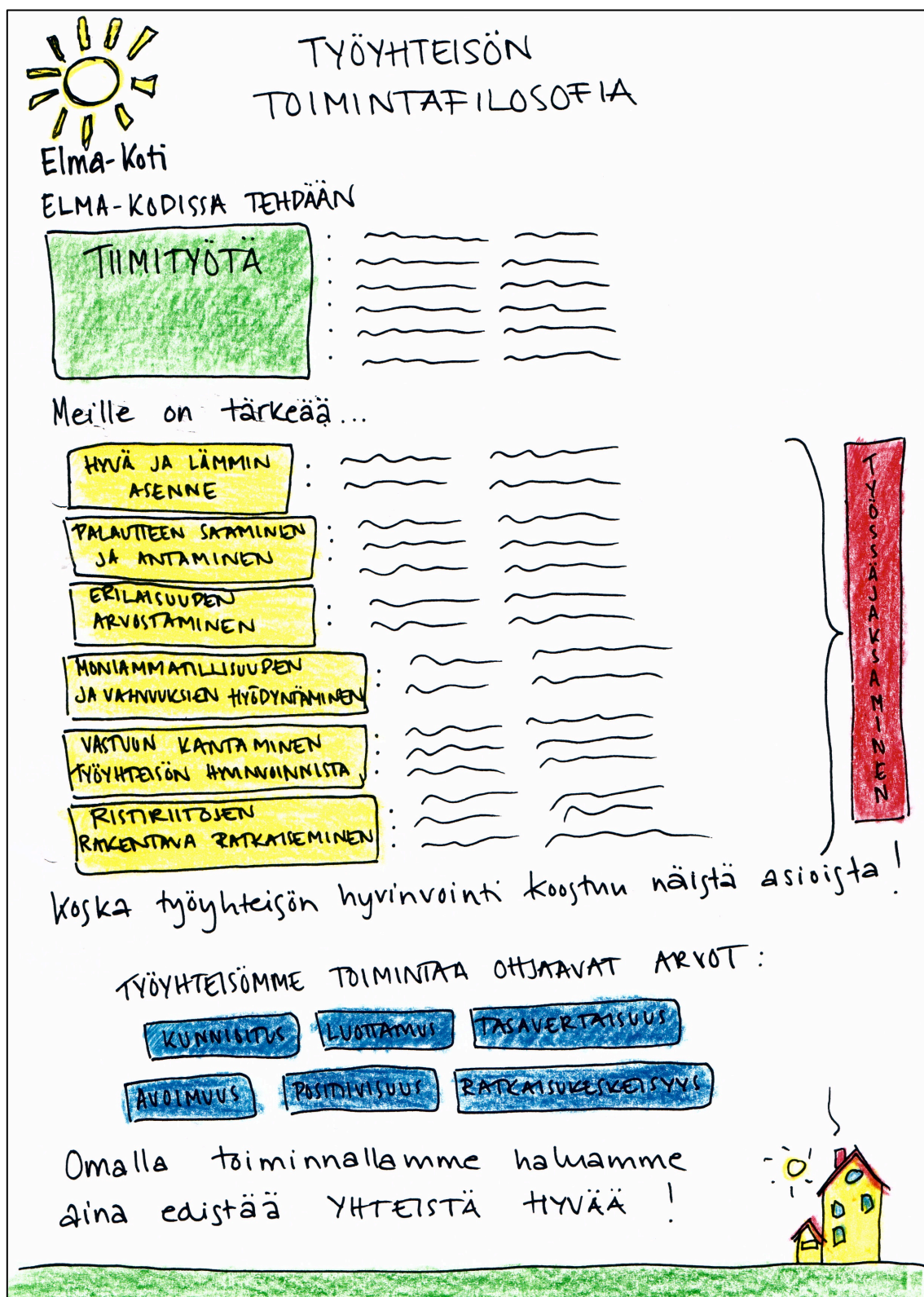
KOSKA TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI KOOSTUU NÄISTÄ ASIOISTA!**TYÖYHTEISÖMME TOIMINTAA OHJAAVAT ARVOT:**

- LUOTTAMUS
- KUNNIOITUS
- TASAVERTAISUUS
- AVOIMUUS
- POSITIIVISUUS
- RATKAISUKESKEISYYS

Omalla toiminnallamme haluamme aina edistää

YHTEISTÄ HYVÄÄ!

Posterin hahmotelma



Valmis posteri



TYÖYHTEISÖN TOIMINTAFILOSOFIA

Elma-Kodissa tehdään...



TIIMITYÖTÄ

- Tiimin jäsenet ovat sitoutuneet yhteisiin tavoitteisiin ja työtä tehdään yhdessä
- Tiimityötä tehdään avoimesti keskustelemalla. Jokaisella on oikeus ja velvollisuus osallistua yhteiseen keskusteluun, eikä asioita puida selän takana.
- Tiimin jäsenillä on erilaisia, toisiaan täydentäviä taitoja. Jokaisen panos on tärkeä.
- Eri-ikäiset ihmiset ovat tiimin rikkaus. Uudet työntekijät, nuoret työntekijät ja harjoittelijat tuovat uusia näkökulmia kun taas kokeneet voivat opettaa hyviä käytänteitä.
- Tiimi antaa omahoitajalle tukea ja uudenlaista näkökulmaa työn tekemiseen ja kehittämiseen
- Säännölliset tiimipalaverit tukevat tiedonkulkua ja vähentävät epävarmuutta

Meille on tärkeää...

HYVÄ JA LÄMMIN ASENNE

PALAUTTEEN SAAMINEN JA ANTAMINEN

ERILAIKUUDEN ARVOSTAMINEN

MONIAMMATILLISUUDEN JA VAHVUUKSIEN HYÖDYNTÄMINEN

TYÖYHTEISÖN HYVINVOINNISTA VASTUUN KANTAMINEN

RISTIRIITOJEN RAKENTAVA RATKAISEMINEN

- Ei jäädä murehtimaan ongelmia ja etsitää syyllisiä, vaan etsitään ratkaisuja ja autetaan työkaveria
- Positiivisuus, iloisuus, avoimuus, hyväntahtoinen huumori
- Muistetaan antaa positiivinen palaute ja kiitos
- Annetaan rakentava palaute asiallisesti ja oikealle henkilölle
- Vastanotetaan palaute ja käsitellään asia loppuun saman tien
- Erilaisilla persoonilla on erilaiset tavat toimia ja on monia tapoja päästä samaan tavoitteeseen
- Erilaisuus on rikkaus, ja voimme aina oppia toisiltamme
- Erilaista ammattiosaamista arvostetaan ja hyödynnetään
- Erilaisia vahvuuksia käytetään hyväksi – jokainen on hyvä jossain
- Jokaisella on oikeus ja velvollisuus kehittää työtä ja toimintamalleja
- Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa omaan työnteekoon
- Jokaisella on vastuu työyhteisön hyvinvoinnista
- Ristiriitatilanteet hoidetaan rakentavasti ja asiallisesti
- Etsitään "kolmas tila" johon kaikki voivat olla tyytyväisiä
- Hoidetaan asiat saman tien eikä jäädä kaivelemaan tapahtunutta



Työssäjaksaminen

koska työyhteisön hyvinvointi koostuu näistä asioista!

Työyhteisömme toimintaa ohjaavat arvot:

LUOTTAMUS

KUNNIOITUS

TASAVERTAISUUS

POSITIIVISUUS

RATKAISUKESKEISYYS

AVOIMUUS

Omalla toiminnallamme haluamme aina edistää **YHTEISTÄ HYVÄÄ!**



Opinnäytetyön toimeksiantosopimus



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	ELMA-KOTI OY
Toimeksiantajan edustaja:	TUULA JUONEN
Osoite:	REINONVAJANTIE 59 A-B, 02710 KAVERO
Puhelinnumero:	040 563 7868
Sähköposti:	tuula@elmakoti.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	SAIRAANHOITAJA AMK
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1000857 OUTI PERÄLÄ
Puhelinnumero:	050 409 8582
Sähköposti:	outi.perala@gmail.com

Toimeksiantajan sitoumukset	

Opiskelijan sitoumukset	

Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t):	ERJA MOORE

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allekirjoitukset	
Päiväys	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys
10.9.2013	Outi Perälä OUTI PERÄLÄ
Päiväys	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys
10.9.2013	Tuula Juonen TUULA JUONEN